# 香 港 申 訴 專 員
# 2019/20 年 報



正面看投訴
共建好制度

# 本年度主要統計數字

接到的投訴 19,767

93% 透過電郵／傳真

5% 透過郵件

2% 親臨本署

1% 致電本署

已完成的投訴個案 19,838

17,031 經評審並終結

2,418 經查訊後終結

240 經全面調查後終結

149 經調解後終結

99.4%
（目標：**99.0%**）
投訴個案因本署職權範圍所限經初步評審後於 15 個工作天內終結

93.5%
（目標：**80.0%**）
個案於三個月內終結

99.3%
（目標：**99.0%**）
個案於六個月內終結

10
已完成的主動調查

已完成的與公開資料有關的個案 84

提出的建議 177

接到的查詢 8,581

# 理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

# 使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

# 信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

# 目錄


| | | |
|---|---|---|
| 大事紀要 | | P.4 |
| 申訴專員緒言 | | P.8 |
| 第一章 | 職能及權力 | P.14 |
| 第二章 | 主動調查 | P.20 |
| 第三章 | 投訴 | P.32 |
| 第四章 | 調解 | P.58 |
| 第五章 | 公開資料 | P.62 |
| 第六章 | 改善公共行政 | P.72 |
| 第七章 | 傳遞本署的資訊 | P.78 |
| 第八章 | 內部行政 | P.84 |
| 附件 | | |
| 附件1 | 《申訴專員條例》附表所列機構一覽 | P.90 |
| 附件2 | 對投訴不予跟進或不展開調查的情況 | P.94 |
| 附件3 | 個案數字 | P.95 |
| 附件4 | 經全面調查後終結的個案索引 | P.96 |
| 附件5 | 以查訊方式終結的投訴個案結果 | P.109 |
| 附件6 | 顧問名單 | P.113 |
| 財務報表<br>截至2020年3月31日止年度 | | P.116 |
| 投訴人約章 | | P.136 |

# 大事紀要

## 1988

### 7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

## 1989

### 2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP 履新

### 3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職



*第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP*

## 1993

### 7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

## 1994

### 2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP 履新




*第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP*

### 6月24日

《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

### 6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

### 7月1日

「行政事務申訴專員」及「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」及「申訴專員公署」

## 1995

### 3月1日
擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

## 1996

### 3月1日
邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

### 4月1日
第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新


第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

### 12月27日
「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

## 1997

### 4月1日
推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

### 7月25日
設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

## 1999

### 7月22日
擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

## 2001

### 3月28日

推出電話投訴服務

### 12月19日

《2001年申訴專員(修訂)條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

## 2002

### 9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方



## 2004

### 4月1日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP 連任申訴專員，開始新的五年任期（2004 至 2009 年）



*第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP*

## 2005

### 10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引



*簽署行政安排備忘錄*

## 2009

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP 履新



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

## 2014

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，SBS, JP 履新



第五任申訴專員劉燕卿女士，SBS, JP

## 2019

4月1日

第六任申訴專員趙慧賢女士，PDSM, PMSM 履新



第六任申訴專員趙慧賢女士，PDSM, PMSM

# 申訴專員緒言




説去年為充滿大事的一年並不為過。

政治紛亂、社會動盪及隨後的疫症大流行，令一眾政府部門成為焦點：部門如何應對、能否維持服務水平及高質素的公共行政，都備受社會各界關注。

公署接到的投訴個案數目飆升，較過去增加近四倍。很多時候，因為某些事件發生，公署的電子信箱隨即便收到數以千百計的投訴。為應付這種史無前例的現象與工作量，我們訂定了新措施及程序；而面對來自四方八面的高漲情緒，我們亦格外謹慎，保持不偏不倚及專業的態度。

本人感到欣慰的是，即使在疫情最嚴峻時曾暫停部分服務，公署透過精簡程序，加上各同事加倍努力工作，我們在無需增配額外資源下，服務大致上亦能達到承諾的水平。在上年度，公署接到 4,991 宗投訴個案，在本年度則接到 19,767 宗。當中有 100 宗是涉及公開資料的投訴個案，數目是這類投訴歷來最高，可見公眾對開明問責政府的期望日益提高。儘管工作量相當繁重，公署完成了 19,838 宗投訴個案及十項主動調查。本人強調，主動調查對公署來說仍然非常重要，是賴以審研行政系統性的問題，以及推動公共行政正面轉變的有效工具。至於以調解方式處理的投訴個案，數目雖然由 205 宗下降至 149 宗，但我們會繼續推動調解服務，因為這種處理方式往往能更迅速排解糾紛並取得滿意結果。

就本人而言，這是出任申訴專員後的第一年。得到公署同事盡心協助，本人已熟習公署的運作，並為未來五年制訂涵蓋四個工作方向的策略性計劃。這個五年計劃旨在為公署打好穩健基礎，為未來發展繼續努力不懈，服務香港。有賴公署團隊和顧問的鼎力支持，加上過去 30 年各前任專員建立的穩固基石，這項具挑戰性的工作得以順利推展。

首先，我們會加深市民大眾對公署角色及服務的認識，繼續推廣公署的工作，讓受屈人士知道有獨立、客觀持平的申訴途徑。

第二，我們會提升公共行政的質素及促進行政公平。公署會就投訴處理和主動調查結果提出改善建議，從而解決行政失當所引起的問題，並監察這些建議的落實情況。我們亦會鼓勵及推動政府部門及公營機構積極改善其公共行政及投訴處理。

提高公署透明度及提升工作效率與質素是策略性計劃的第三個方向。我們會公布更多投訴個案的調查結果及發表相關報告，並於進行主動調查時收集市民意見。

第四個工作方向是加強職員培訓及知識管理，以鞏固及提升專業效能。

未來數年，本人會繼續努力推動這個策略性計劃，同時謹記須注意社會上不斷轉變的需要和盼望。另一方面，我們當然需要市民大眾、傳媒、立法會議員和各公職人員等持份者繼續支持公署。

經歷了一年令人惶恐不安的日子，本人相信社會需要各界人士緊守崗位、盡好本份，我們才能度過此難關。申訴專員公署既是獲賦予法定權力提高公共行政水平的公營機構，更須時刻謹記公署的理想，確信所肩負的使命，同時抱持最堅定的信念履行職能。本人及公署團隊定必盡力做好上述工作，促成更美好的明天。

**趙慧賢**
申訴專員
2020 年 3 月 31 日






## 首長級人員

- 申訴專員趙慧賢女士
- 副申訴專員蘇錦成先生
- 助理申訴專員唐建生先生
- 助理申訴專員關恩慈女士


申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN




申訴專員公署






申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN



# 章節

第一章

# 職能及權力

以公正客觀的態度進行調查

## 本署的角色：

申訴專員公署根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》（「條例」）成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政，包括：



調查各項涉嫌行政失當的投訴



辨識行政體制上的不足之處



建議採取補救和改善措施，以解決市民的不滿，並提高公共行政質素

## 本署的職能：

### 投訴個案

調查由受屈人士提出，有關涉嫌行政失當（包括違反《公開資料守則》）的投訴個案。

### 主動調查

就涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，進行主動調查。

調查對象限於條例附表 1 第 I 部及第 II 部所列的政府部門及公營機構（參見**附件 1**）。



## 不受本署調查的事宜：

- 投訴所涉機構並無列入條例附表 1（如香港警務處、廉政公署）
- 與以下行動有關的投訴：
    - 法律程序或檢控任何人的決定
    - 合約或商業交易
    - 人事方面的事宜
    - 施加或更改土地權益條款的決定

（所有不受調查的行動，參見**附件 2**）

## 本署不予跟進的投訴個案：

- 投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年
- 投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明
- 投訴並非由受屈人士提出
- 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

（有關條例列明的限制，參見**附件2**）

## 涉及調查專業判斷的投訴

- 本署不會調查所涉機構純粹根據其專業判斷所作的行動或決定
- 假如有關行動或決定也牽涉到行政或管理方面，則本署可以調查屬於行政或管理範疇的事宜

## 涉及政策事宜的投訴

政策若在制定前經過正式審議和授權的程序，本署不會對充分按照有關政策所採取的行動進行調查。

然而，本署若認為某項政策涉及嚴重的不公，便會展開調查，亦會促請所涉機構檢討看來不合時宜的政策。

## 本署獲賦予的權力

- **調查**
  進行查訊、獲取資料及文件、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所

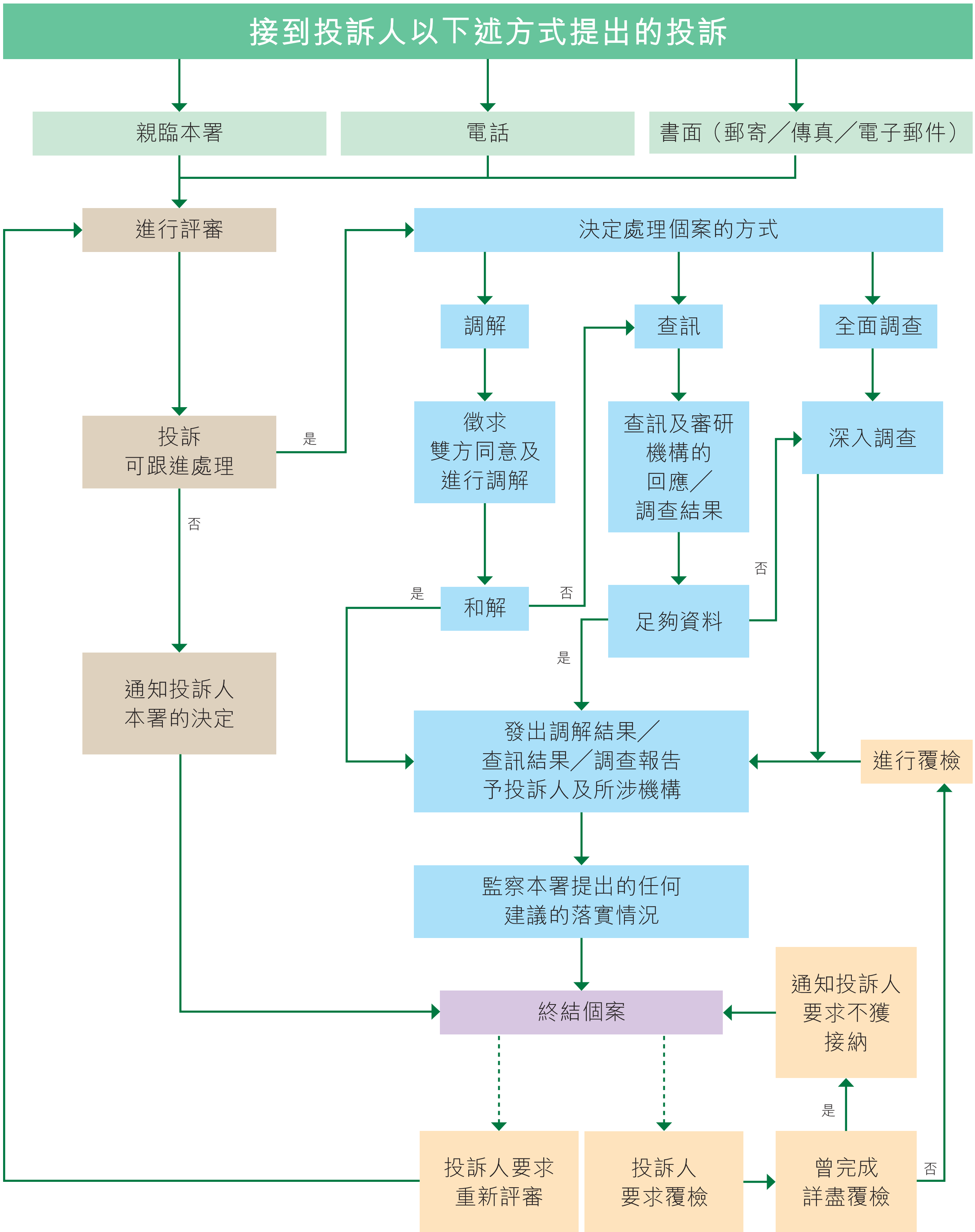
- **作出結論及建議**
  對投訴下結論，並提出建議

- **發表報告**
  向所涉機構的首長報告調查結果；如有需要，亦向可行政長官提交報告

## 本署對投訴個案的保密規定

- 申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，否則可判處罰款及監禁
- 申訴專員可基於公眾利益，在不披露所涉人士身份的情況下就任何調查發表報告

# 處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電子郵件）
進行評審
決定處理個案的方式
調解
查訊
全面調查
投訴
可跟進處理
是
否
徵求
雙方同意及
進行調解
查訊及審研
機構的
回應／
調查結果
深入調查
是
和解
否
否
足夠資料
是
通知投訴人
本署的決定
發出調解結果／
查訊結果／調查報告
予投訴人及所涉機構
進行覆檢
監察本署提出的任何
建議的落實情況
終結個案
通知投訴人
要求不獲
接納
是
投訴人要求
重新評審
投訴人
要求覆檢
曾完成
詳盡覆檢
否

## 用語詞彙

### 行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

### 查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

### 投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

### 同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

### 投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

### 受條文所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

### 投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，申訴專員仍可能會繼續跟進個案。

### 投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員便可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

### 調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促使雙方達成和解。

### 查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

### 全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

### 成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

### 投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

### 未有定論

是本署就投訴或當中某個投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立而下結論。

### 主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或受市民關注的課題。

# 主動調查

申訴專員有權展開主動調查，以探討某些可能與行政失當有關的問題。這些問題大多涉及行政體制上的流弊或重大的公眾利益，而申訴專員決定展開主動調查，往往是因應當時廣受社會關注的課題，或是由於本署已就同類事情多次接到投訴。

本署可因應以下情況展開主動調查：



課題廣受社會關注



就同類事情
多次接到投訴

## 初步查訊

在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步查訊。在查訊的過程中，本署亦會按照保密原則，向有關機構索取資料或要求解釋。若查訊結果顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

## 主動調查的方法

進行主動調查時，本署會按照一貫做法向相關機構索取重要資料，此外，亦會視乎主動調查課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士、業內專家，甚或市民大眾，就所研究的課題提出意見。若決定徵詢公眾意見，我們會公開宣布展開主動調查。

在展開主動調查時，我們或會：



與有關機構進行討論



諮詢業內專家



邀請市民大眾提出意見

在展開主動調查及總結有關調查前，本署通常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這類交流有助澄清疑問，也有利於對問題作更深入的探討。

## 發表調查報告

條例賦予申訴專員權力，可基於公眾利益，在新聞發布會或本署網頁上發表主動調查報告。

本署的主動調查並非每次都以有關部門或機構有嚴重行政失當為結論。事實上，部分事涉機構在本署進行調查期間可能已經採取了補救／改善措施。不過，我們相信市民大眾都希望知道本署已完成的工作和調查所得。故此，本署會以不同形式發表所有主動調查報告。

在本年度，本署完成了十項主動調查，當中四項的調查結果已於新聞發布會上公布，其餘六項則透過新聞公報發表，而所有主動調查報告均已上載於本署網頁。本年度已完成的主動調查報告一覽載於以下圖表。

在 2019/2020 年度，

本署完成了：
10 項主動調查

本署提出了：
49 項建議

| | |
|---|---|
| OMB/DI/415 | 政府對電動私家車配套設施的規劃及安排 |
| OMB/DI/419 | 有關辨識和通報懷疑虐待兒童個案的機制 |
| OMB/DI/420 | 屋宇署「強制驗窗計劃」的執行 |
| OMB/DI/421 | 教育局審批直接資助計劃學校和私立學校調整學費及私立學校收取其他費用的機制 |
| OMB/DI/425 | 地政總署對私人商場內的公共行人通道及公共室內廣場被用作商業用途的執管 |
| OMB/DI/426 | 閒置天橋和「斷橋」的問題 |
| OMB/DI/427 | 房屋署轄下議員辦事處的編配機制 |
| OMB/DI/429 | 房屋署及社會福利署就獨居公屋租戶服刑的通報機制及安排 |
| OMB/DI/434 | 康樂及文化事務署於土地註冊處存放公眾遊樂場地圖則的安排 |
| OMB/DI/435 | 有關核實綜合社會保障援助及公共福利金申請人及受助／受惠人出入境記錄的機制 |

# 主動調查報告摘要

（各主動調查報告全文可於本署網頁 www.ombudsman.hk 瀏覽）

## 環境局及環境保護署

**個案編號：OMB/DI/415**
**政府對電動私家車配套設施的規劃及安排**
（完成日期：2019年10月17日）



### 本署調查所得

政府鼓勵市民使用電動車以減少路邊空氣污染。本署的調查發現，負責推動有關政策的環境局及環境保護署（「環保署」）未有清晰地向公眾説明電動車政策的方向和具體目標，以及制定相關措施的理據。此外，政府低估了充電設施的需求。政府停車場內充電泊車位的數目不多，且在推動私人樓宇安裝充電設施的力度不足。再者，政府公眾停車場充電泊車位管理不善，亦沒有非政府公共停車場內充電設施的使用數據。另一方面，政府未有為電動車的充電服務制定明確的收費政策。

### 本署的建議

申訴專員向環境局及環保署提出了15項改善建議，當中包括政府應多向市民解釋電動車的政策以及調整相關措施和安排的理據；在政府公眾停車場提供更多充電設施並收集有關數據作日後評估；檢討現行的「電動車優先使用充電泊車位」的措施，以及將新增的充電設施設置在停車場內較遠離出入口或通道的泊車位置；以及制定明確的電動車充電收費政策，並盡早公布有關安排。

# 社會福利署及教育局

**個案編號：OMB/DI/419**
**有關辨識和通報懷疑虐待兒童個案的機制**
（完成日期：2019年10月17日）



## 本署調查所得

社會福利署（「社署」）的數據顯示，近年本港新呈報的虐待兒童（「虐兒」）個案數字趨升。有意見認為，防止虐兒的通報機制未夠完善，亦未有規定知情者必須舉報懷疑虐兒個案。本署留意到，聯合國兒童權利委員會早於 2011 年已建議所有締約國建立報告暴力侵害兒童行為的機制，而很多國家已立法強制通報懷疑虐兒個案。

## 本署的建議

申訴專員提出了四項建議以改善有關辨識和通報懷疑虐兒個案的機制，包括政府應探討強制舉報懷疑虐兒個案的可行性；教育局應在《幼稚園行政手冊》加入處理懷疑虐兒個案的程序；社署的《處理虐待兒童個案程序指引》及教育局的相關通告／《學校行政手冊》的相關部分內容應盡量一致；以及教育局應就學生缺課的時間及原因進行統計及分析，以助及早揭發虐兒事件。

## 屋宇署

**個案編號：OMB/DI/420**
**屋宇署「強制驗窗計劃」的執行**
（完成日期：2019年8月12日）

### 本署調查所得

失修的窗戶會對市民構成安全威脅。屋宇署自 2012 年 6 月開始推行「強制驗窗計劃」，以解決有關問題。本署的主動調查發現，屋宇署執行「強制驗窗計劃」有以下不足之處：工作進度遠低於預期目標，以致需大幅下調每年選定進行驗窗的目標樓宇數目；沒有妥善監察「強制驗窗法定通知」（「驗窗通知」）的遵從情況，導致出現逾期良久的個案；在「強制驗窗計劃」推行的首四年多內欠缺數據以監察職員及業界的工作；未能在工作指引訂明的時限內完成審核視察；審核成效因未能進入單位作審核視察而受影響；以及延誤向不遵從「驗窗通知」的業主發出警告信。




### 本署的建議

申訴專員向屋宇署提出六項建議，包括全面檢討「強制驗窗計劃」的實施情況；更積極監察「驗窗通知」的遵從情況及盡快和有效地處理已積壓個案；改善審核視察機制；以及適時向未有遵從「驗窗通知」的業主採取執管行動。

## 教育局

**個案編號：OMB/DI/421**
**教育局審批直接資助計劃學校和私立學校調整學費及私立學校收取其他費用的機制**
（完成日期：2020年1月9日）

### 本署調查所得




本署的主動調查發現，教育局有既定機制審批直接資助計劃學校和私立學校（「私校」）調整學費的申請，亦有按該機制經審核相關學校的申請理據、財政狀況及家長意見後批核申請。在這方面，本署認為並無不當。

至於私校收取其他費用，教育局多年來一直按早年徵詢的法律意見，寬鬆解讀有關法例條文，認為私校收取可退還的其他費用，是私校與家長之間的私人財務安排，故無須徵得該局的批准。本署指出該局一直的做法與《教育規例》的規定有矛盾。教育局在再次徵詢法律意見後，同意該局應審批這些費用。

就不可退還的其他費用，教育局未能清晰表述一套全面的申請機制、程序及審批準則，反映該局並未全面掌握私校收取其他費用的情況。

### 本署的建議

申訴專員向教育局提出兩項建議，包括該局應盡快就私校收取其他費用制訂更全面的申請及審批機制，以及建立私校收取其他費用的數據庫，以全面掌握有關情況。

## 地政總署

**個案編號：OMB/DI/425**
**地政總署對私人商場內的公共行人通道及公共室內廣場被用作商業用途的執管**
（完成日期：2020年1月9日）

### 本署調查所得

部分私人發展項目（包括商場）須按土地契約（「地契」）條款提供公共行人通道（「公共通道」）及／或公共室內廣場（「公共廣場」）。未經准許在該些公眾設施進行商業活動屬違反地契條款，地政總署可採取執管行動。



本署的主動調查發現，地政總署在處理私人商場內的公共通道及廣場被用作商業用途以致違反地契條款的問題上，不論在執管或資訊發放方面，均有不足之處。

地政總署的不足包括執管力度不足；沒有就違契個案把警告信送交土地註冊處註冊；未有把適當個案轉介其他相關部門跟進；未有積極向違契的業權人追收豁免限制費用（涉及的費用動輒數以億元計）；以及執管目標不清晰且成效不彰。此外，地政總署在其網頁所提供有關私人商場內的公共通道／廣場的資料不足，以致公眾無法辨識該些公眾設施的具體位置及範圍，也無從監察它們的使用情況。

### 本署的建議

申訴專員向地政總署提出七項建議，包括檢討相關工作指引；向有關商場的業權人追收豁免費；就相關違契問題採取執管行動訂立清晰的目標；跟進私人商場加緊落實在其商場內的公共通道及／或廣場出入口展示有關設施的位置及走線圖則的建議；以及於該署的「地理資訊地圖」網站上載更多有關私人商場內的公共通道／廣場的資訊。

## 運輸署、路政署和土木工程拓展署

**個案編號：OMB/DI/426**
**閒置天橋和「斷橋」的問題**
（完成日期：2020年3月3日）

### 本署調查所得

本港現時共有29處閒置的行車天橋路段或接駁口，它們均閒置逾10年，有部分更超過30年。政府當年建造該些天橋路段及接駁口，是預留作將來擴展道路網絡或接駁新建路段之用。



本署的主動調查發現，政府當局並沒有機制去定期審視該些閒置天橋路段或接駁口的情況。當該些路段的周邊地區經歷數十年的變化與發展後，可能已錯過利用它們發展新道路的黃金時機。

此外，政府不時會接獲不同持份者對道路工程項目提出的意見或反對。然而，政府若因部分人的即時關注和反對便暫緩或擱置建造新的道路，並待出現交通擠塞後才考慮再作推展，不僅會錯失建造道路的先機，亦會延長交通擠塞的問題。

### 本署的建議

本署向運輸署、路政署和土木工程拓展署提出了三項建議，包括定期檢視各閒置天橋路段或接駁口的發展情況；繼續加強與地區人士和區議會的游説工作；以及建立一個綜合的資訊平台，讓公眾查閱全港各區擬建道路的相關資訊。

## 房屋署

**個案編號：OMB/DI/427**
**房屋署轄下議員辦事處的編配機制**
（完成日期：2019年12月10日）




### 本署調查所得

房屋署會在轄下的公共屋邨／屋苑提供合適的單位，租予區議員和立法會議員作辦事處。根據現行編配機制，房屋署編配議員辦事處的優次為：1）所屬區議會選區民選區議員；2）所屬區議會的其他區議員；3）立法會所屬地方選區的議員；以及4）循功能界別當選的立法會議員。

曾有個別議員認為，房屋署應考慮優先將議員辦事處編配予仍未獲分配辦事處的議員。房屋署曾就此建議分別向不同政黨的立法會議員／區議員收集意見，惟收到的意見均一致反對有關做法，可見有關建議在議員間亦未能取得共識。

另一方面，本署過往曾接獲議員的投訴，指聯名租用議員辦事處的安排存在不公，讓原來承租辦事處的議員可繞過房屋署的編配機制，於退租前加入其他議員共用辦事處，變相產生「承繼租賃權」的問題。本署欣悉，房屋署其後已修訂了聯名租用議員辦事處的安排。

### 本署的評論

總括而言，申訴專員認為房屋署現時的編配機制及安排大致適切。儘管如此，申訴專員提醒房屋署應適時檢視編配議員辦事處的安排，並在有需要時作出修訂，以及繼續研究增加議員辦事處的供應，以及考慮研究將部分長期空置的議員辦事處用作其他用途。

## 房屋署及社會福利署



**個案編號：OMB/DI/429**
**房屋署及社會福利署就獨居公屋租戶服刑的通報機制及安排**
（完成日期：2019年11月12日）

### 本署調查所得

獨居公屋租戶若需在懲教署的院所服刑三個月或以上，房屋署一般會建議他們交回單位；租戶如沒有欠租並符合其他條件，香港房屋委員會（「房委會」）可發出保證書讓他們刑滿時獲配單位。社會福利署（「社署」）與懲教署定期進行資料核對，如得悉綜合社會保障援助（「綜援」）計劃受助人正受羈押或服刑，會停止向其發放綜援金（包括租金津貼），並停止為有關人士向房委會繳交公屋租金。

本署的主動調查發現，房屋署沒有既定機制得知獨居公屋租戶已被判入懲教院所服刑。如有關租戶不主動通知，即使屬綜援受助人，房屋署往往仍需時兩至三個月，才會得悉租戶入獄。甚至有可能一直未能得悉其入獄，而期間單位一直空置。

另一方面，若租戶欠租，房屋署便會收回其單位，當他們刑滿出獄時，必須清繳欠租並重新申請輪候公屋。這不利更新人士重新融入社會。

### 本署的建議

申訴專員向房屋署提出四項建議。當中包括修訂發出保證書的機制，讓租戶在服刑期滿及清繳所有欠租後，可獲編配公屋；以及與社署加強現行的通報機制，讓房屋署可加快獲得獨居公屋的綜援受助人正在服刑的資料。

## 康樂及文化事務署

**個案編號：OMB/DI/434**
**康樂及文化事務署於土地註冊處存放公眾遊樂場地圖則的安排**
（完成日期：2019年12月10日）

### 本署調查所得

在2018年第三季，康樂及文化事務署（「康文署」）發現，該署轄下583個公眾遊樂場地的圖則並未按《公眾衞生及市政條例》的規定存放於土地註冊處。該署及隸屬衞生署的控煙酒辦公室因而須暫停在該些場地執法數月，直至完成相關場地的圖則存放工作才恢復執法。

本署的主動調查發現，康文署以往一直沒有為存放公眾遊樂場地的圖則制訂明確指引。該署既沒有主動監察存放圖則的進度和備存記錄，與地政總署就相關工作的溝通與協作亦欠妥善。雖然康文署事後已採取改善措施，但本署發現，公眾遊樂場地啟用初期，仍有機會出現未存放圖則的情況。



### 本署的建議

本署向康文署提出了七項改善建議，當中包括制訂明確指引以指示職員必須按法例要求為各公眾遊樂場地完成存放圖則的工作；加強存放場地圖則工作的匯報和監察；檢討現行公眾遊樂場地刊憲及開放予公眾使用的程序及安排，並研究為新建成場地先存放簡化的臨時圖則之可行性，以杜絕執法「真空期」。

## 社會福利署

**個案編號：OMB/DI/435**
**有關核實綜合社會保障援助及公共福利金申請人及受助／受惠人出入境記錄的機制**
（完成日期：2020年1月17日）




### 本署調查所得

就綜合社會保障援助（「綜援」）及公共福利金（「福利金」）申請人及受惠人的資格，社會福利署（「社署」）訂下了居港規定和離港寬限。根據與入境事務處（「入境處」）所建立的機制，社署會定期向入境處提供這些人士的香港身份證（「身份證」）號碼作資料核對之用（「定期核對程序」），並根據入境處提供的出入境記錄以核實他們是否符合相關居港規定。

本署的主動調查發現，若有關人士持身份證以外的旅行證件出境或入境，社署將無法透過「定期核對程序」取得其出入境的準確記錄，因而未能確保有關人士符合相關的居港規定。在本署指出上述的不足後，社署於 2020 年 1 月開始優化「定期核對程序」。該程序現時已涵蓋由入境處簽發的旅行證件，優化措施會逐步涵蓋由其他國家和地區簽發的旅行證件。

就「定期核對程序」並無涵蓋綜援申請人，本署經審研後認為此做法合適，原因是大部分綜援申請人均能符合居港規定，加上入境處的電腦系統資料庫只備存過往十年的出入境記錄，故其所有出入境記錄未必能透過「定期核對程序」取得。而除了「定期核對程序」外，社署在有需要時可就個別個案向入境處索取有關人士的詳盡出入境記錄，以作核實。

### 本署的建議

申訴專員向社署提出一項建議，敦促該署盡快完成「定期核對程序」的所有優化措施。

# 投訴

## 概覽

在本年度，公署面對艱鉅的挑戰。

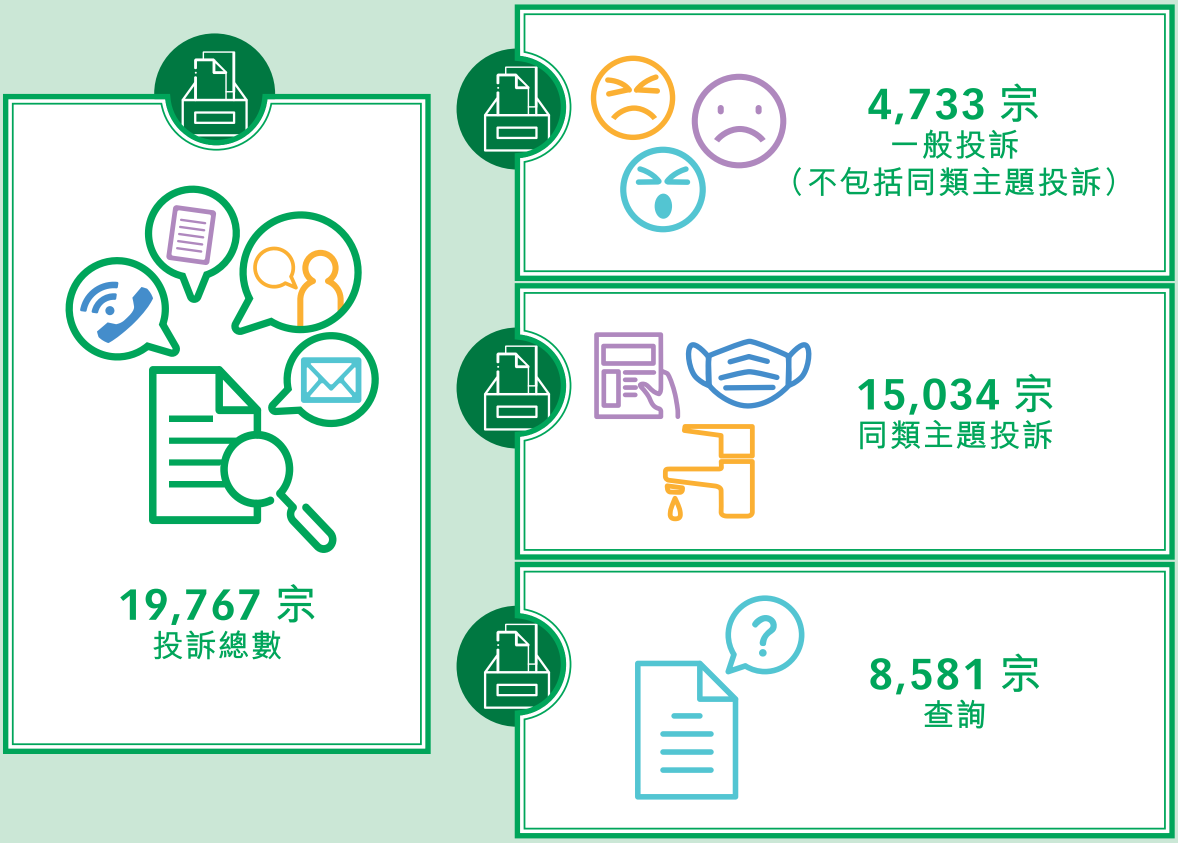
年度內發生的特殊情況導致市民向本署提出前所未見的大量投訴。我們在本年度接到共19,767宗投訴個案，相比上年度的數字，急升逾三倍。

在19,767宗投訴個案當中，有15,034宗為同類主題投訴的從屬個案，亦創歷來新高。

個案數目最多的同類主題投訴涉及本地免費電視廣播機構獲免除播放香港電台（「港台」）節目的要求、政府當局應對2019冠狀病毒疫情、沒有處理某電視廣播機構大樓的僭建物，以及現已撤回的《2019年逃犯及刑事事宜相互法律協助法例（修訂）條例草案》（通稱為「《逃犯條例草案》」）所觸發的社會風波。

本年度的特殊情況引起的大量投訴，對公署整體的處理個案工作構成沉重壓力，加上因應2019冠狀病毒疫情而實施特別工作安排，令資源更形緊絀。整體而言，我們已完成處理的投訴共19,838宗，包括17,031宗經評審並終結的個案，以及2,807宗已跟進並終結的個案。

### 2019-2020年度主要數字一覽



## 整體投訴及查詢處理

**19,767 宗**
投訴總數

**296%**
較上年度增加

**8,581 宗**
查詢

**17.5%**
較上年度減少

在本報告年度，本署接到共 19,767 宗投訴個案，較上年度的 4,991 宗增加 296%；連同由上年度轉入的 970 宗投訴個案，我們在本年度須處理的投訴合共 20,737 宗，而去年則為 5,808 宗。至於本年度內接到的查詢則有 8,581 宗，較去年接到的 10,403 宗查詢為少。

### 投訴方式

透過電郵提出投訴依然是最多市民採用的投訴方式，在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴共 18,145 宗（佔 91.7%），遠遠超過其他方式。其次最多市民選用的方式是以郵寄信件提出投訴。

**18,145 宗**
電郵

**903 宗**
郵寄

**316 宗**
親臨本署

**229 宗**
傳真

**174 宗**
電話

### 已處理的投訴

我們在本年度完成的投訴個案達 19,838 宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的 95.7%。在已完成處理的投訴當中，有 2,807 宗是以查訊、全面調查或調解方式跟進並終結。本年度已跟進並終結的個案稍為少於去年的 2,912 宗，原因是本署須處理大量同類主題投訴，以及因應疫情而實施特別工作安排之影響。

其餘的個案（17,031 宗，佔 85.8%）經評審後已經終結。當中包括投訴缺乏充分理據（8,676 宗，佔經評審後終結個案 50.9%），或受本署職權範圍或條例所限（8,355 宗，佔經評審後終結個案 49.1%）。在 2019/20 年度經評審並終結的個案遠多於 2018/19 年度的 1,926 宗，其中同類主題投訴佔大部分。

詳細個案數字請參閱**附件 3**。

| | 百分比 | 個案數目 |
|---|---|---|
| 經查訊後終結 | 86.1% | 2,418 |
| 經全面調查後終結 | 8.6% | 240 |
| 經調解後終結 | 5.3% | 149 |
| **總計** | **100.0%** | **2,807**<br>已跟進並終結的投訴個案 |

## 投訴的主要原因

根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- **41.4%** 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）
- **22.7%** 出錯、意見／決定錯誤
- **21.8%** 延誤／沒有採取行動
- **4.1%** 監管不力
- **2.3%** 沒有回應／答覆投訴或查詢

過去引致投訴的最主要原因通常是「出錯、意見／決定錯誤」，本年度則以「一般的批評或意見」佔最多。歸入該類原因的個案大部分為同類主題投訴（例如涉及本地免費電視廣播機構獲免除播放港台節目的要求、港台某個時事節目的報道內容等），由於所涉部門或機構的處事手法引起大量市民不滿，繼而向我們提出投訴。

扣除同類主題投訴，則「出錯、意見／決定錯誤」繼續為引致投訴的最主要原因。

**30.6%**
出錯、意見／決定錯誤

**13.0%**
監管不力

**15.4%**
延誤／沒有採取行動

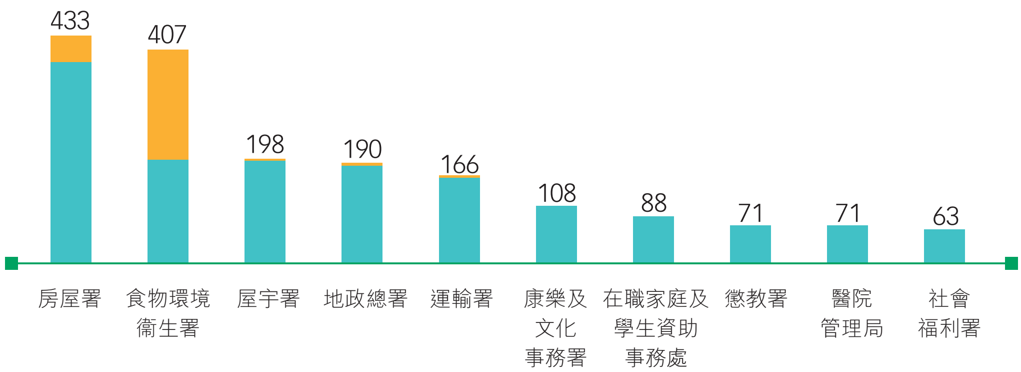
**8.3%**
沒有回應／答覆投訴或查詢

**13.5%**
其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）

## 被投訴最多的機構

根據本年度內已跟進並終結的投訴個案數目，被投訴最多的機構如下：

**投訴個案數目**




註 1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2. 被投訴最多的十個機構佔本署已跟進並終結的 2,807 宗投訴個案的 64.0%。

註 3. ■ 表示同類主題投訴。

房屋署及食物環境衛生署（「食環署」）繼續分別居於榜首及第二位。

### 2019/20 年度履行服務承諾的統計數字

年度內本署在處理投訴方面，繼續能夠達到服務承諾所擬定的指標。

| 投訴 | 服務標準 | 承諾指標 | 達標率 |
|---|---|---|---|
| 認收投訴個案 | – 5 個工作天內 | 99% | 99.9% |
| 受本署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案 | – 10 個工作天內 | 90% | 98.9% |
| | – 15 個工作天內 | 99% | 99.4% |
| 完成投訴個案 | – 3 個月內 | 80% | 93.5% |
| | – 6 個月內 | 99% | 99.3% |

在查詢方面，因應疫情而在 2020 年 2 月及 3 月實施的特別工作安排，對我們當時的處理時間有所影響。整體而言，有 96.4% 的書面查詢能夠在十個工作天內答覆，而七宗未能在十個工作天內答覆的書面查詢都是在上述兩個月期間接到，當時公署只提供基本有限度的服務。

| 查詢 | 服務標準 | 承諾指標 | 達標率 |
|---|---|---|---|
| 答覆書面查詢 | – 5 個工作天內 | 95% | 90.7% |
| | – 10 個工作天內 | 99% | 96.4% |

## 同類主題投訴及一般投訴

### 同類主題投訴

在本年度，本署接到同類主題投訴的從屬個案共 15,034 宗，與上年度的 349 宗比較，急升逾 43 倍。

同類主題投訴個案大部分涉及現已撤回的《逃犯條例草案》，以及 2019 冠狀病毒疫情。

我們理解市民廣泛關注上述事件，並已在本署職權範圍內處理這些投訴。然而，當中相當大量的個案由於投訴缺乏充分理據或受條例所限而未能跟進。



**15,034 宗**
同類主題投訴



**43 倍**
較上年度增加

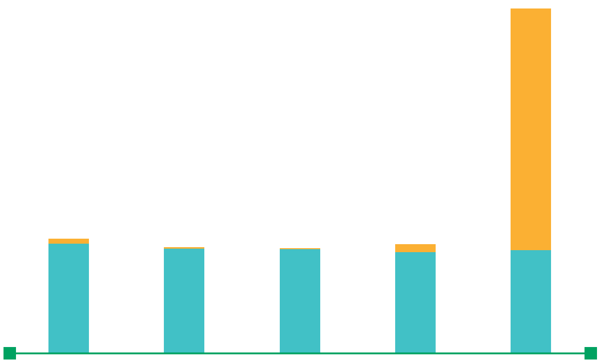
此外，其他重大事件或活動亦引起為數不少的投訴，當中包括 2019 年區議會選舉，以及某私家診所涉嫌提供偽冒疫苗。

| 年度 | 接到的從屬個案數目 | 主要同類主題投訴（從屬個案數目） |
|---|---|---|
| 2015/16 | 213 | • 某幢私人大廈內涉嫌違反《建築物條例》及《消防規例》的改建工程（92 宗）<br>• 教育局實施的「全港性系統評估」（46 宗） |
| 2016/17 | 74 | • 運輸署涉嫌無理要求某車輛製造商移除車上視像顯示器的某些功能（41 宗）<br>• 漁農自然護理署涉嫌更改關於在郊野公園內舉辦越野賽事的審批政策（18 宗） |
| 2017/18 | 68 | • 選舉事務處遺失一部載有選民個人資料的電腦（25 宗）<br>• 某屋邨內擬議興建的一條行人天橋（13 宗） |
| 2018/19 | 349 | • 延誤提供子宮頸癌疫苗（155 宗）<br>• 有關地產代理提供回贈的公眾教育短片（150 宗） |
| 2019/20 | 15,034 | • 本地免費電視廣播機構獲免除播放港台節目的要求（3,808 宗）<br>• 港台一個時事節目的報道內容（2,566 宗）<br>• 屋宇署沒有清拆某電視廣播機構大樓的僭建物（2,001 宗）<br>• 食環署未有清理「連儂牆」（1,304 宗）<br>• 香港警務處就元朗「721 事件」的處理方式（1,011 宗） |

## 一般投訴

正如以下圖表所示，本署於 2019/20 年度接到數量異常龐大的同類主題投訴，導致個案總數刷新歷來最高記錄。然而，若把個案數字細分為同類主題投訴和「一般投訴」（即豁除從屬個案後的投訴個案）兩類，則本署接到的「一般投訴」數目與以往年度相若。

### 接到的投訴數目



| | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
|---|---|---|---|---|---|
| 同類主題投訴 | 213 | 74 | 68 | 349 | 15,034 |
| 一般投訴 | 5,031 | 4,788 | 4,761 | 4,642 | 4,733 |
| 投訴總數 | **5,244** | **4,862** | **4,829** | **4,991** | **19,767** |

在由上年度轉入和年度內接到的一般投訴個案中，我們完成處理的一般個案達 4,798 宗，數字與去年相若。其中，有 2,481 宗個案（佔 51.7%）已跟進並終結，而 2,317 宗個案（佔 48.3%）則由於投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或條例所限，經評審後已終結。

**2,481 宗或 51.7%**
已跟進並終結的一般個案

**2,317 宗或 48.3%**
經評審並終結的一般個案

## 全面調查

條例訂明，申訴專員如認為適當，可先進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查。考慮到投訴人的利益，我們以這種較快捷的初步查訊方式處理一般性質的投訴個案，而不一定進行需時較長的全面調查。我們把這種處理方式簡稱為「查訊」。

投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

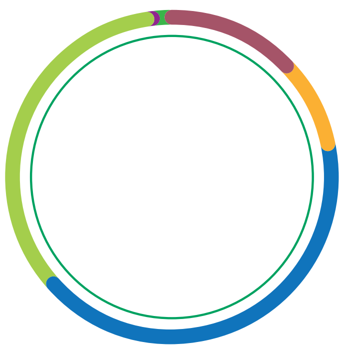
在本報告年度，申訴專員以全面調查方式終結了 240 宗投訴個案（包括同類主題投訴合共 109 宗從屬個案），其中有 152 宗（佔 63.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。當中，投訴人的不滿包括所涉部門或機構出錯、決定錯誤、監管不力及延誤處理個案或程序不妥。

**240 宗**
全面調查

本署在完成全面調查後，提出了共 128 項建議。截至 2020 年 3 月 31 日，有 105 項建議（佔 82%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘 23 項（佔 18%）則尚在考慮中。

下文載列經全面調查後終結的個案撮要選錄。

## 經全面調查後終結的投訴個案結果



12.9% 成立
8.8% 部分成立
41.7% 投訴不成立，但機構另有缺失
34.2% 不成立
0.8% 未有定論
1.7% 投訴已撤回／中止調查

註：經四捨五入後，總數未必等如 100%。

## 經全面調查後確定的行政失當類別



15.6% 出錯、意見／決定錯誤
7.8% 監管不力
7.2% 延誤／沒有採取行動
6.6% 不按程序辦事
5.4% 沒有回應／答覆投訴或查詢
1.8% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
1.8% 程序不妥
0.6% 職員態度
53.3% 其他

註：經四捨五入後，總數未必等如 100%。

## 漁農自然護理署

**就一隻泰國來港狗隻的處理**

多名市民投訴漁農自然護理署（「漁護署」）在一艘從泰國抵港的貨船上截獲一隻狗隻後，即日將其人道毀滅，質疑該署處理手法不當。

本署的全面調查顯示，漁護署的獸醫詳細檢查發現，事涉狗隻來自有出現狂犬病個案而疫情未受有效監控的國家，沒有植入晶片，沒有套上頸圈，沒有任何健康證明文件或醫療記錄，狂犬病潛在風險極高。專業獸醫團體亦支持該署的做法。漁護署曾建議船主將狗隻原船遣返，惟遭拒絕，船長亦簽署聲明書放棄事涉狗隻。

本署認為，漁護署的處理有其理據，亦符合法例要求及既定程序。從行政角度而言，該署並無失當。不過，畢竟涉及的是一條生命，如該署能以更人性化的方式去處理，當更理想。該署已承諾會檢視處理類似個案的程序。除了檢視有關的處理程序外，漁護署亦須加強對公眾的解釋工作，讓公眾更清楚明白該署決定的理據。



漁護署
不成立

## 漁農自然護理署及醫院管理局

**就市民被狗隻咬傷的事件處理不當**

投訴人指漁農自然護理署（「漁護署」）就她被狗隻咬傷的事件，延誤告知她不會採取檢控行動的決定，以及該署給她的覆函提供不正確的資料。此外，她指漁護署及醫院管理局（「醫管局」）互相推卸責任，影響個案的蒐證工作。

本署的調查發現，漁護署沒有妥善監管職員按照程序指引處理有關動物襲擊案件，包括適當地存檔該署與投訴人的通訊及處理查詢的記錄。此外，本署認為醫管局給投訴人的覆函關於臨床判斷的內容有誤導之處。

漁護署已接受及落實本署的所有建議。



**向漁護署提出的主要建議**

- 檢討有關動物襲擊案件的處理程序指引，妥善存檔通訊及查詢記錄
- 加強監管前線職員，確保他們按照程序指引辦事
- 就職員的不恰當行為，採取紀律行動

**漁護署**
部分成立

**醫管局**
不成立，但機構另有缺失

## 懲教署

**就一名在囚人士涉嫌違紀個案的處理**

投訴人投訴懲教署某懲教主任恐嚇他，迫他承認持有載有賽馬賽事及賠率的紙張，並堅持作出紀律檢控。

由於事涉場地的閉路電視鏡頭距離事發現場很遠，並且未能完全覆蓋事發現場，因此，有關錄像無助本署確定事發經過及判斷有否發生所指的不當行為。因此，申訴專員對這宗投訴未能得出結論。

不過，本署認為，由於事涉職員當日是配備了有攝錄功能的對講機，而投訴人的涉嫌違紀行為是有可能受到紀律檢控，該職員實應開啟攝錄功能，以蒐集客觀證據作日後檢控之用。



**向懲教署提出的建議**

研究調校或擴闊院所的閉路電視系統的覆蓋範圍，以及適當修訂現行指引，令職員更明確知悉在甚麼情況下應進行攝錄

懲教署
未有定論

## 衞生署及社會福利署

**遺漏把領取「綜援」的殘疾人士組別納入「疫苗接種計劃」**

投訴人是傷殘人士及綜合社會保障援助計劃（「綜援」）受助人，指衞生署無理拒絕提供免費或資助的疫苗接種服務；以及社會福利署（「社署」）未有與衞生署協調及為他們發出相關證明文件。

領取傷殘津貼人士（「傷津人士」）符合資格參加「疫苗接種計劃」。衞生署要求他們出示社署發出的領取傷殘津貼批准信，供醫護人員確認他們的身份。不過，綜援受助人不能領取傷殘津貼，故無法出示該批准信。

本署調查發現，衞生署錯誤以為透過將傷津人士納入「疫苗接種計劃」便可涵蓋所有殘疾人士，因而忽略了殘疾「綜援」受助人的情況。至於社署，該署並非計劃的主責部門，只是應衞生署要求提供資料。




**向衞生署提出的主要建議**

盡快與社署落實為殘疾「綜援」受助人提供資格證明文件的方案

衞生署
成立

社署
不成立

## 教育局

**延誤為聽障兒童驗配助聽器**

投訴人投訴教育局延誤為她有聽障的幼兒驗配助聽器。

教育局一直有為聽障兒童（包括幼兒、學前兒童及學生）免費提供助聽器驗配服務。投訴人的兒子於 2018 年 9 月初被評估為中度弱聽，獲衞生署轉介到教育局接受驗配服務。惟因教育局數次透過招標及報價均未能覓得合適新供應商在上一期供應商合約屆滿時承接服務，又未有及早研究及採取應變措施，以致服務由 2018 年 9 月起停頓共四個月，最終令 55 名兒童（包括投訴人的兒子）需延期驗配助聽器。

教育局於 2019 年 1 月恢復提供助聽器驗配服務。投訴人的兒子最終於 2019 年 2 月中獲驗配助聽器。



**向教育局提出的建議**

- 密切留意助聽器驗配服務新安排的運作，如發現有未如理想之處，立即採取補救措施
- 為有需要作招標工作的職員提供適當培訓，確保類似事件不會重現

**教育局**
**成立**

## 消防處

**訂立及推行消除迷你倉火警危險的規定**

在2016年6月某迷你倉處所發生大火後，消防處就迷你倉訂立了一些新規定（「有關規定」），營運商如未能遵守有關規定，消防處會發出「消除火警危險通知書」（「通知書」），並會向在通知書訂明的限期過後仍未遵從通知書的營運商提出檢控。

本署接到兩宗相關投訴：一宗是投訴消防處無理對迷你倉訂立嚴苛規定，另一宗則投訴該處輕易批准迷你倉營運商延期遵從通知書，以及未有公布哪些迷你倉尚有未遵從的通知書。

經調查後，本署同意消防處所指，大部分迷你倉處所的火警危險是嚴重和迫切的，故必須訂立有關規定，以消除那些火警危險。本署亦認為，消防處並沒有過於寬鬆地批准迷你倉營運商延期遵從通知書；而鑑於有關消防處發出通知書的法律程序仍在進行，該處不披露有哪些迷你倉尚未遵從通知書亦非無理。

儘管上述兩宗投訴均不成立，本署促請消防處提醒處方人員遵守部門指引處理迷你倉營運商要求延期遵從通知書的申請，以及考慮公布更多存在重大火警危險的迷你倉的資料。




**向消防處提出的建議**

- 提醒處方人員遵照部門指引
- 公布更多存在重大火警危險的迷你倉的資料

消防處
不成立

# 食物環境衞生署

**沒有妥善處理洗車服務公司在路邊洗車構成的衞生問題**

投訴人投訴食物環境衞生署（「食環署」）沒有妥善處理兩所洗車服務公司在路邊洗車構成的衞生問題。

本署的視察發現有關問題非常嚴重。食環署的執法人員或需延長在現場逗留的時間才能有效執法。此外，食環署人員進行突擊巡查時穿上制服，難免增加違例人士的警覺性。

本署的調查亦發現食環署的清潔承辦商員工曾到事涉地點拍照，但其拍照手法（如拍照前先行移走障礙物及背對正在洗車的人）有可能令承辦商錯誤掌握街道的潔淨狀況。食環署未有查究，實不理想。




**向食環署提出的建議**

- 密切監察事涉承辦商的表現，包括加強進行突擊巡查
- 加強執法，並檢討現時的巡查方式（如延長逗留時間及考慮進行便衣巡查），以增加成功蒐證的機會

食環署
成立

## 食物環境衞生署和地政總署

**延誤處理行李箱長期佔用單車停泊位問題**

某單車停泊處有一個與一輛單車（「事涉單車」）鎖在一起的行李箱（「事涉行李箱」）長期佔用單車停泊位，但食物環境衞生署（「食環署」）和地政總署在收到投訴後沒有解決有關問題。

食環署解釋，濫用單車停泊位不屬該署的職權範圍。該署已要求當區民政處統籌相關部門進行聯合行動清理違泊單車。食環署承認未有及早把個案轉介民政處，並已為此訓示職員作出改善。

地政總署解釋，該署轄下的當區地政處（「地政處」）會在聯合行動當日，根據法例張貼「法定通知」，飭令佔用人在期限前停止佔用政府土地，否則地政處可採取進一步執管行動，包括接管在該土地上的物品。

在有關的「法定通知」限期屆滿當日，地政處發現先前張貼於事涉單車上的「法定通知」不見了，故沒有安排清理該單車。及後，地政處發現事涉單車及事涉行李箱先後被移走。

本署接納地政處是按既定程序辦事。然而，本署認為，違規者只要移除「法定通知」，便有機會逃避署方人員的執法行動，屬執法漏洞，地政總署宜檢討做法。



**向食環署及地政總署提出的建議**

- 食環署檢討類似此案的處理程序，以免延誤轉介的情況再現
- 地政總署徵詢法律意見，以修補執法漏洞

食環署
部份成立

地政總署
不成立

## 食物及衞生局、食物環境衞生署、地政總署及路政署

**無妥善處理公眾地方上未經許可展示或張貼的招貼及塗鴉**

投訴人稱，有人在香港各區的公眾地方張貼大量非法招貼造成俗稱的「連儂牆」，以及在行人隧道、行人天橋、馬路、路牌等地方塗鴉。投訴人不滿食物及衞生局（「食衞局」）、食物環境衞生署（「食環署」）、地政總署及路政署沒有妥善清理該些「連儂牆」及塗鴉。

食環署解釋，該署是負責統籌公共土地上未經許可的招貼的清理工作，該署會先處理引起嚴重環境衞生問題的「連儂牆」。本署在調查後得知，食環署的清理及執法工作面對一定困難及限制，但無論如何，該署實有清理多個「連儂牆」。雖然如此，本署認為，該署未有清楚地向市民解釋處理「連儂牆」的策略及理據，難免令市民認為該署沒有履行職責。

食衞局沒有表示不處理「連儂牆」，亦有監管食環署的工作，惟本署認為，該局沒有向公眾闡釋食環署有否妥善按環境衞生政策來處理「連儂牆」的問題，不符公眾期望。




路政署負責清理轄下公共道路和附屬道路設施上的塗鴉，並有清理大量道路設施上的塗鴉。

地政總署則非此案所涉的「連儂牆」和塗鴉問題的負責部門。

本署促請食衞局及食環署汲取經驗，日後遇到類似情況時，須清楚地向市民作出解説及交代工作進度，避免誤會。

**食衞局及食環署**
**不成立，但部門另有缺失**

**地政總署及路政署**
**不成立**

# 醫院管理局

**長洲醫院在藥房服務時間以外的配發藥物安排不理想**

投訴人於某星期日到長洲醫院的急症室求診，獲處方七天抗生素。然而，急症室護士只給她一天的抗生素。

本署的調查發現，長洲醫院的急症室提供 24 小時服務，但該院的藥房只於平日上午及下午，以及星期六上午提供服務（公眾假期除外）。在藥房服務時間以外，急症室的當值護士只會配發足夠病人服用至藥房重開為止的藥量。病人可到醫院管理局（「醫管局」）轄下提供 24 小時藥房服務的醫院領取餘下的藥物，或待長洲醫院的藥房重開後領取。因此，投訴人到長洲醫院求診當日，急症室護士按醫院既定指引只向她提供一天的抗生素藥量。本署認為，長洲醫院在其藥房服務時間以外的配發藥物安排未能為病人着想。

經本署介入後，醫管局已作出檢討，計劃利用資訊科技及電子藥櫃的配套，以改善長洲醫院在藥房服務時間以外的配發藥物安排。




**向醫管局提出的建議**

檢討長洲醫院在藥房服務時間以外的配發藥物安排

**醫管局**
成立

## 房屋署

**兩度在不同房屋計劃下發出「選樓通知書」**

投訴人先後申請了「出售居者有其屋計劃單位（「居屋」）2018」及「出售綠表置居計劃單位（「綠置居」）2018」。投訴人指摘房屋署，在他成功選購「居屋 2018」單位約一個月後，再向他發出「綠置居 2018」的「選樓通知書」。

房屋署解釋，「居屋」及「綠置居」實為兩個不同計劃，有着不同的推行時間表，使用兩個獨立運作的電腦系統。由於行政長官於2018年6月公布新的資助出售單位定價政策，導致「居屋 2018」的選樓期延後，兩個計劃的選樓期才有部分時間重疊。房屋署遂通過發出不同文件，提醒申請人若在「居屋 2018」成功選購單位，其「綠置居 2018」的申請會被取消。

本署同意，投訴人的權益沒有因房屋署的行動而受損。然而，本署認為，房屋署有責任確保其發放的資訊準確。再者，該署應該有足夠時間（以月計）主動採取措施，從而避免於一個計劃下已購買單位者之後仍收到另一計劃的「選樓通知書」的混亂情況。



**房屋署的改善措施**

在本署調查期間，房屋署主動提出進行電腦系統改善工作，以防止本案的漏洞再次發生

**房屋署**
**成立**

## 房屋署

**未有告知單位有部分喉管置於下層單位，以致投訴人未能要求進行相關的「售前維修」**

投訴人透過「租者置其屋」計劃購入其租住的單位，由於不知道單位有喉管置於下層單位，故在購買前未有要求房屋署進行相關的「售前維修」。四年後，該些喉管出現滲漏，他身為業主須負維修責任。

房屋署表示，根據買賣條款，單位是按現狀出售，所謂「售前維修」是本着關懷為本，提醒買方在成為業主前，可要求維修單位內損毀的設施。法律上，賣方（即香港房屋委員會）並無責任向買方指出位於室外的單位專用設施的位置，買方應自行了解單位狀況及檢查相關設施。

本署同意，物業買賣沿用「買者自慎之」原則，香港房屋委員會與私人物業的業主一樣，並無法律責任須主動向買方交代單位外的專用設施的情況。該會提供的「售前維修」服務，亦不違該原則。喉管在交易後四年出現滲漏，應由現有業主負責維修。



房屋署
不成立

## 滲水投訴調查聯合辦事處 – 由食物環境衞生署及屋宇署職員組成

**經投訴人多次致函催促，仍未妥善回覆其查詢**

某律師事務所（「投訴人」）代表其客戶致函滲水投訴調查聯合辦事處（「滲水辦」），查詢該辦有否到其客戶樓上單位視察。若有，投訴人要求該辦提供視察詳情和結果，以及視察報告副本。儘管投訴人多次致函催辦，滲水辦經六個月後仍未能確切回覆。

本署調查發現，投訴人的來函是直接交予隸屬食物環境衞生署的個案主任，並無按規定把信件先交給其上司，而個案主任亦未有按既定程序把發給投訴人的覆函先經上司審核。滲水辦承認錯漏，並向投訴人致歉。

滲水辦主動落實改善措施。




**滲水辦落實的主要改善措施**

- 即時向個案主任提供訓練
- 提醒職員必須把所有來信先交予個案主任的上司過目
- 確保相關內部指引給所有職員傳閱，並每六個月再傳閱一次
- 提醒職員將所有重要事項輸入投訴管理電腦系統

滲水辦
成立

## 地政總署

### 象徵式租金短期租約的續期問題

投訴人指稱，地政總署一直以象徵式租金批出一份短期租約，讓承租人可使用土地作殯儀禮堂。投訴人不滿該署沒有檢討有關土地是否仍適合用作非牟利的殯儀禮堂便不斷延續租約。

本署的調查結果是，地政總署多年來以象徵式租金延續事涉短期租約，以及對有關土地仍適合用作殯儀禮堂的解釋，大致上合理。不過，事涉短期租約在續期時並無取得相關政策局／部門的政策支持，這與地政總署使用中的指引不符。地政總署解釋，事涉短期租約在多年前批出時並無規定須取得政策支持，而使用中的指引並不適用於該租約。本署認為，該署一直沒有就事涉短期租約這類在起初批出時無須取得政策支持的租約制訂合適的續期工作指引，屬難以理解。



**向地政總署提出的主要建議**

就起初批出時無須取得相關政策局／部門政策支持的象徵式租金短期租約制訂工作指引，以處理租約續期等問題，並就事涉短期租約（及其他相同性質的象徵式租金短期租約）的續期申請，向相關政策局／部門查詢會否給予政策支持。

**地政總署**
**部分成立**

# 郵政署

**沒有轉遞郵件**

投訴人申請轉遞服務後，發現郵件沒有轉遞，向郵政署投訴。該署雖曾跟進，惟仍未見轉遞。

經調查後，本署發現，相關郵件會先送至投訴人舊址所屬的郵局，經分揀後再轉遞。根據指引，郵差須在揀信枱對應的信槽上，貼上貼紙，以便分揀出需轉遞的郵件。由於事涉信槽包括其他單位，但負責郵差沒有在貼紙上註明單位號碼，以致揀信時有遺漏，沒有安排轉遞。

在本署介入後，郵政署已檢查所有揀信枱，確保相關信槽貼有貼紙，及註明單位號碼。



**向郵政署提出的建議**

在指引上訂明郵差須在貼紙上註明有關資料，並須嚴格執行

郵政署
成立

## 郵政署及差餉物業估價署

**某新界村屋地址郵遞服務中斷**

投訴人不滿郵政署突然停止向他的村屋地址提供郵政服務。郵政署答覆投訴人，原因是其地址未獲差餉物業估價署（「差估署」）編配門牌號碼。

即使尚未編配門牌號碼的地址，但已獲提供派遞服務，則現有服務將維持不變（「既有個案」）。投訴人的村屋地址是獲提供派遞服務的既有個案之一。

本署調查發現，投訴人的村屋地址之派遞服務被突然中斷源於郵政署沒有為既有個案備存完整記錄、職員對既有個案的派遞政策有所誤會，以及未有將工作慣例傳授予接替的同僚。

自本署介入個案後，郵政署已恢復向投訴人的村屋地址提供派遞服務。



郵政署
成立

差估署
不成立

**向郵政署提出的主要建議**

- 為所有既有個案備存一份完整清單
- 諮詢差估署以檢討現行做法，並備存一份列載已有門牌號數的地址總表，同時訂立機制更新及核對該總表，以確保資料準確無誤

# 運輸署

**容讓巴士公司發放籠統的班次資訊；未有回覆巴士脫班的投訴**

投訴人投訴運輸署沒有監管巴士公司發放過於籠統的班次資訊，及未有回覆多宗巴士脫班的投訴。

本署調查發現巴士公司須就每條路線向運輸署提供全日不同時段的詳細班次資訊，向公眾發放的資訊則可以從簡。本署認為運輸署應要求巴士公司甚至主動發放更詳細的班次資訊供公眾查閱，以增加透明度及協助公眾監察脫班情況。

運輸署雖已逐一跟進投訴，卻在本署介入後才具體回覆投訴人。該署未有及早回覆，容易令人誤會沒有跟進，衍生更多投訴。




**向運輸署提出的主要建議**

- 提供讓公眾查閱詳細班次資訊的渠道
- 盡早識別重複或性質類近的投訴，重點優先處理

**運輸署**
部分成立

## 在職家庭及學生資助事務處

**沒有妥善處理學生資助申請**

投訴人分居後欲取代前夫為兒子申領學生資助，向在職家庭及學生資助事務處（「職學處」）查詢之際，得悉職學處已向前夫發放部分資助，但她從未以申請人配偶身份簽署申請表，故懷疑遭冒簽。

職學處按程序審批前夫的申請及發放津貼，並無不當。但投訴人指有人假冒簽名，涉嫌詐騙公帑，該處在本署介入前只一味拒絕讓投訴人轉為申請人而沒有就假冒簽名的指控作初步調查，確有不當。



職學處
部分成立

**向職學處提出的建議**

訂立及修訂相關指引，以作改善

# 調解

## 何謂調解

調解是有效的另類排解糾紛方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的投訴個案。




## 調解的程序




和解協議的條款可以不同形式訂定，但不能違反法律，而且不會致令參與機構作出涉及行政失當的決定或舉措。

倘若調解未能成功，本署會另派調查主任接手處理，視乎個案情況而定，重新展開查訊或全面調查。

## 本署在調解方面的表現



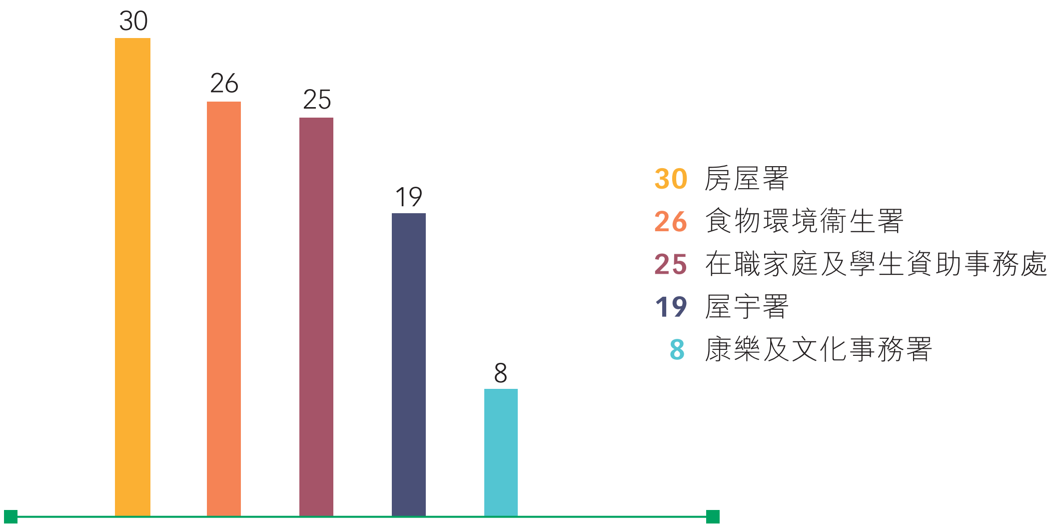
**149 宗**

調解個案

我們在年度內的調解工作再次取得豐碩的成果。在已跟進並終結的 2,807 宗投訴個案中，有 149 宗（佔 5.3%）以調解方式終結。

過去五年，參與調解的政府部門及公營機構數目有上升趨勢，由 2015/16 年度的 21 個增至 2019/20 年度的 25 個。

### 最多成功調解個案的五個機構（2019/20 年度）



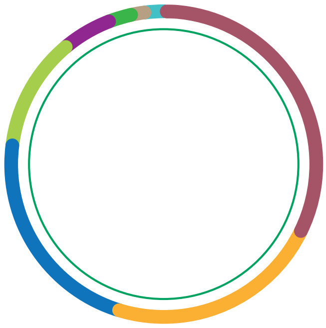

破產管理署是首次參與調解的政府部門。在本年度，以調解方式成功處理最多投訴個案的三個部門分別為房屋署（30 宗，佔 20.1%）、食物環境衞生署（26 宗，佔 17.4%）和在職家庭及學生資助事務處（「職學處」）（25 宗，佔 16.8%）。

我們留意到在參與調解的機構中，職學處以調解方式處理投訴個案的數目顯著上升，由 2018/19 年度只有一宗增至 2019/20 年度的 25 宗。

職學處以調解終結的大部分個案都與其管理的「關愛共享計劃」有關，主要涉及該處如何處理投訴人就申請進度、申請資格及付款方式提出的查詢。在調解過程中，我們認為職學處的回應迅速，亦有提出具建設性的方案以解決投訴事項。

相對於查訊及全面調查，調解能更快捷地處理投訴，平均處理時間是 13.4 天，而大部分個案（佔 89.3%）都能在一個月內完成。令人鼓舞的是逾 32% 的個案都能夠在五天內解決。

### 成功調解的個案性質（2019/20 年度）



32.4% 延誤／沒有採取行動
22.5% 沒有回應投訴
22% 出錯、意見／決定錯誤
12.1% 監管不力
5.2% 不按程序辦事
2.3% 職員態度欠佳
1.7% 程序不妥
1.7% 厚此薄彼、處事不公

## 讚賞

成功終結個案之後，本署會向投訴人及參與機構發出問卷，詢問他們對調解過程的意見。根據收回的問卷統計，逾 91% 的投訴人及所有參與機構對我們的調解服務有正面評價，而且他們大多對本署調解員的表現感到滿意。

對貴署提供的調解服務，快捷、感到令人滿意，體現貴署對小市民投訴的重視，為個案主任點讚，再接再厲為市民服務，謝謝。

Good speaking skill, perfect attitude, resolving the question in a short period.

非常滿意，有關人員有禮、有耐性、講解及協助均很清晰、快捷，謝謝。

我們認為調解員能在短時間內掌握個案的背景和重點，並適當地回應投訴人，順利完成調解。貴署可多鼓勵市民使用調解服務，以便加快處理投訴的程序，善用資源。

希望貴署繼續以調解方式處理日後較簡易的個案，以令其他政府部門能更有效率地處理投訴。

Your officer came as a caring and effective person in helping us to achieve our aim.

## 調解獎

本署於 2018 年增設調解獎，以肯定參與調解機構付出的努力及表揚他們在調解過程中的出色表現。

### 2018 年得獎部門 – 房屋署

房屋署積極回應本署提出以調解方式處理個案的建議。



### 2019 年得獎部門 – 食物環境衞生署

在本報告年度以調解處理的個案中，食物環境衞生署佔其中約五分一。該署採取務實態度，與投訴人探討解決問題的雙贏方案。



# 公開資料

本署的職能包括就《公開資料守則》（「《守則》」）涵蓋的所有政府部門及公營機構涉嫌違反《守則》的投訴個案展開調查。

## 公開透明的政府

《守則》是政府採用的一套行政指引，訂明所有政府部門及公營機構須向公眾提供管有的資料，除非有《守則》載列可拒絕披露資料的理由。《守則》旨在讓市民認識政府及其提供的服務，以及對個人和整個社會均有影響的政策和決定的依據。



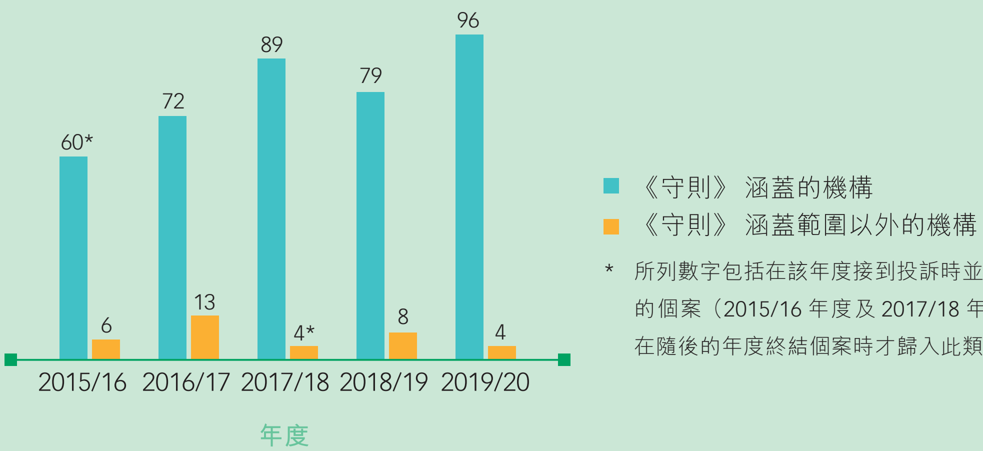
## 涉及公開資料的投訴

與公開資料有關的投訴個案分為兩類：
- 涉及《守則》涵蓋的政府部門或公營機構的投訴
- 涉及《守則》涵蓋範圍以外的公營機構的投訴

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有 100 宗，為歷年來的最高記錄，反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。

在已終結的 84 宗涉及公開資料的個案中，本署發現當中 40 宗 (48%) 有不足之處。

### 過去五年涉及公開資料的投訴數目



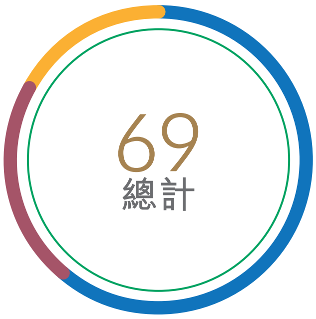

* 所列數字包括在該年度接到投訴時並未列為涉及《守則》的個案（2015/16 年度及 2017/18 年度各有兩宗），而在隨後的年度終結個案時才歸入此類。

## 涉及公開資料的投訴（2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日期間的統計數字）

| | 《守則》涵蓋的機構 | 《守則》涵蓋範圍以外的機構 |
|---|---|---|
| 接到的投訴 | 96 | 4 |
| 已終結的個案 * | 78 | 6 |

* 包括由上年度轉入的個案

## 已終結的涉及公開資料投訴中發現有錯的個案數目




42 違反《守則》的特定條文 (61%)
15 無理拒絕提供資料／阻撓索取資料 (22%)
12 未能正確引用／詮釋《守則》的條文 (17%)

## 違反《守則》的特定條文




17 超逾目標回覆時間 (40%)
10 未有告知索取資料者尋求覆核或投訴的途徑 (24%)
9 其他 (21%)
3 沒有提供拒絕的理由 (7%)
2 未有考慮提供某項記錄的部分內容 (5%)
1 沒有／不當地徵求第三者同意 (2%)

## 未能正確引用／詮釋《守則》的條文




5 不恰當地援引《守則》第2部的拒絕理由 (42%)
5 錯誤分析 (42%)
2 其他 (17%)

註：經四捨五入後，百分比的總計未必等如 100%

## 屋宇署

**拒絕提供調查報告及其他相關資料**



投訴人向屋宇署索取其單位被指有廢水管破損的調查報告、調查人員的資料、屋宇署與受聘的顧問公司簽訂的合約，以及其他相關資料，但屋宇署以該等資料涉及法律訴訟程序、第三者資料和個人私隱，以及商業資料的理由，拒絕提供。

本署的調查發現，投訴人所要求的資料雖然與提出的上訴有關，但屋宇署並沒有指出披露該等資料會如何令上訴程序受到傷害。事實上，隨着上訴程序的展開，該署已向投訴人提供所有資料。此外，如公務人員一樣，政府部門委聘的顧問公司的職員在執行公務時，應在要求下披露其姓名及職級。另外，本署看不到披露屋宇署與顧問公司的合約內容，會如何損害顧問公司的競爭條件或財務狀況。屋宇署大可在遮蓋屬敏感資料的情況下向投訴人披露。

**建議**

加強職員於《守則》及其「詮釋和應用指引」方面的培訓

**部分成立**

## 土木工程拓展署

**過度遮蓋一份交通及運輸影響評估報告的內容**

投訴人向土木工程拓展署（「土拓署」）索取一份交通及運輸影響評估報告。土拓署憂慮該報告載有陳舊、過時、與不完整或未完成的分析／研究有關，或在現時已不再適用的資料，因此在提供報告時將內容大幅遮蓋。

本署認為，土拓署若在發放該報告時附上註釋，解釋報告內的資料有何不足，便能釋除上述憂慮，而無需將報告內容大幅遮蓋。土拓署最終在覆檢時，以及在本署調查期間，採納了這個做法，發放了有關報告先前被遮蓋的絕大部分資料。



部分成立

**建議**

從這宗個案汲取經驗，並加強員工在適當應用《守則》方面的培訓

## 發展局

**拒絕提供兩項活化歷史建築物項目的租賃協議**

投訴人向發展局索取政府所簽訂兩項有關前中區警署建築群及荷李活道已婚警察宿舍活化項目的租賃協議。

本署調查發現，發展局拒絕向投訴人提供有關資料並不合理。首先，事涉租賃協議部分主要條款早已由政府向公眾披露。不少條款亦不涉及機密資料，披露該些條款並不會損害政府的商業利益或其有效運作。再者，兩份協議均有條款訂明，政府有權向其他相關人士披露協議中的資料，故此政府對協議中不屬機密或敏感的內容並無保密責任。



**建議**

重新考慮協議中哪些資料屬不可披露，然後向投訴人提供經塗掉不可披露部分的協議副本

**成立**

## 香港警務處

**拒絕提供資料**

投訴人根據《守則》向香港警務處（「警務處」）索取曾參與指定日子的執法行動的警務人員之姓名及編號。警務處援引《守則》第2.6(f)段和第2.15段（即影響執法、公眾安全及個人私隱）拒絕向投訴人提供資料。

警務處向本署解釋，如披露資料將有助違法人士估算在場警力，有機會對該處維持公眾安全的工作構成影響，以及該處須按《個人資料（私隱）條例》保障警務人員的個人資料不被濫用。

本署認為警務處拒絕向投訴人披露事涉資料並沒有違反《守則》的規定。惟該處未有按《守則》的規定，向投訴人闡述拒絕提供資料的理據，本署就此敦促警務處加以改善。




不成立，但部門另有缺失

**建議**

沒有

## 香港警務處

### 拒絕提供資料

投訴人根據《守則》，向香港警務處（「警務處」）索取有關該處採購和銷毀催淚彈／催淚煙的資料。警務處援引《守則》第 2.6(e) 段和第 2.6(f) 段拒絕向投訴人提供資料，指披露該些資料會損害該處防止罪案，以及影響其維持公眾安全或秩序等工作。

本署接納有關資料屬《守則》第 2.6(f) 段所述類別，如披露會讓人掌握警務處的彈藥供應及相關詳情，有機會對該處維持公眾安全的工作構成影響。惟該處未有按《守則》的規定，向投訴人闡述拒絕提供資料的理據，本署就此敦促警務處加以改善。




**建議**

沒有

不成立，但部門另有缺失

## 司法機構政務處

**沒有正面回應索取資料要求**

投訴人根據《守則》先後向司法機構政務處（「司法政務處」）提出了兩次索取資料要求，主要索取三名法官就任時作出司法宣誓的日期，以及為該些法官監誓的人員之姓名。司法政務處回覆投訴人時只提到，事涉的三位法官就任時已依法宣誓。該處認為，已在不披露事涉人員的個人資料之前提下，回應了投訴人索取資料的要求。

本署調查後指出，司法政務處事實上沒有向投訴人提供所需資料，或按《守則》第 2 部解釋拒絕提供資料的理據。在本署介入後，司法政務處最終向投訴人提供了所需資料。



成立

**建議**

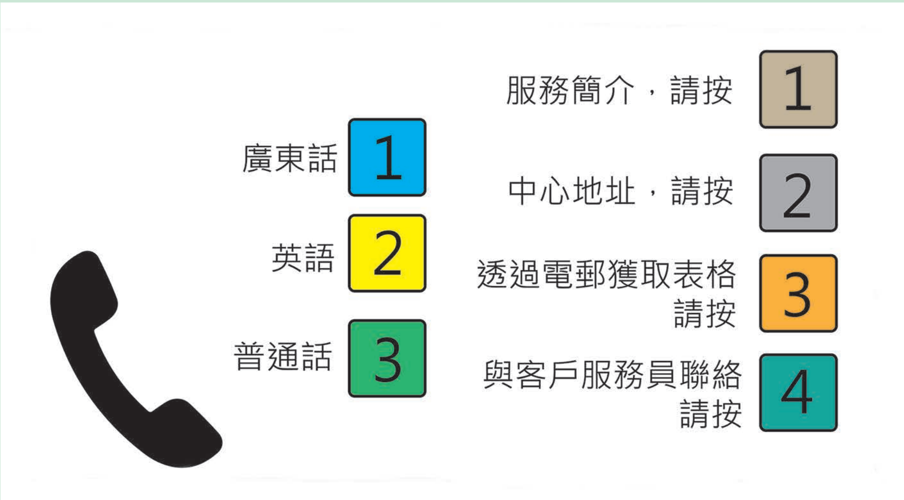
加強職員就《守則》的培訓

## 通訊事務管理局辦公室

**拒絕提供電話熱線語音系統的服務選項列表**

投訴人向通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）索取其電話熱線語音系統的服務選項列表，以便他能一目了然地找到所需要的熱線服務選項。通訊辦拒絕了他的要求，理由是披露該等資料會損害部門的有效運作，以及不合理地耗用資源。

本署調查發現通訊辦拒絕提供資料並不合理，因為該辦只需作出適當修改，即能披露有關資料而不影響其電話熱線的日常運作，修改所涉資源（如人力及時間）亦有限。




**建議**

在作出所需修改後向投訴人提供事涉資料

**成立**

## 運輸署

**延誤提供資料**

投訴人投訴運輸署拒絕向他提供某新建邊境管制站的三條新專營巴士路線的投標營辦商名單及投標結果。

本署調查發現，運輸署認為在政府向外公布該新邊境管制站啟用安排時，一併向投訴人提供所需資料及其他相關資訊，會較恰當穩妥。該署最終於近四個月後才向投訴人提供資料，遠超《守則》訂明的回覆時限。

本署認為運輸署應引用《守則》第 2.17 段（資料即將公布或因已預定公布或發表而不宜提前披露）作為拒絕提供資料的理由。




部分成立

**建議**

提示職員在處理索取資料的要求時須遵循《守則》的規定

第六章

# 改善公共行政

我們透過不偏不倚的調查找出引發投訴的原因，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及促進良好公平的公共行政。

## 我們提出的建議主要分為以下類別：



(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率
(2) 改進跨部門的協調安排
(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施
(4) 改善客戶服務的措施
(5) 加強規管及管制的措施
(6) 訂立更清晰合理的規則及規定
(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料
(8) 員工培訓
(9) 其他

為確保我們的建議能實際及有效改善公共行政，我們進行調查期間，經常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這種意見交流有助澄清疑問，更了解問題所在。

我們期望所涉機構會按我們的建議充分作出改善，並在落實建議遇到困難時告知我們。我們會監察落實建議的進度，如發現他們未有盡力落實，我們可根據《申訴專員條例》，向行政長官呈交報告，並在其後一個月，或行政長官釐定的更長時間內，將報告的文本提交立法會省覽。

我們在年度內進行了的調查及提出的建議的數目如下：



一如以往，我們提出的建議大多獲所涉部門接納並同意落實，但有小部分建議尚未落實，原因是部門後來可能找到其他解決方法，或不會再進行引發投訴的行動，例如，部門已停止有關工作，故此不需要採取我們建議的措施。

在本年度，所涉部門落實了的改善建議的重要實例開列如下。

| 機構<br>（個案編號） | 改善措施 | 類別 |
|---|---|---|
| 1823<br>(2018/1615C) | • 提醒其他部門的職員在轉介個案予 1823 時，須在內聯網適當的空格內加上「√」號；以及<br>• 在內聯網加入檢查清單，供其他部門的職員在回覆 1823 時使用。 | (2) |
| 漁農自然護理署<br>(2018/2608A) | • 修訂程序以加強監管職員就狗隻咬人個案的資料的處理及存檔工作，確保所有相關資料及證據均會提交予該署檢控組考慮；<br>• 修訂程序以加強監管職員就狗隻咬人個案發出信件，以及將所有信件和通訊記錄存檔的工作； | (1) |
| | • 檢討處理有關狗隻咬人事件的查詢的安排，向傷者發出一張載列處理狗隻咬人事件的一般資訊的新表格；以及 | (3) |
| | • 對行為失當的職員採取紀律處分。 | (9) |
| 屋宇署<br>(2018/4202) | 採取措施密切跟進沒有遵循法定命令的個案。 | (5) |
| 屋宇署<br>(2018/4498) | 更新工作手冊，指示職員通知有關部門關於該署的跟進行動的進展，以便其他部門考慮是否須介入以阻止有人阻塞行人路。 | (3) |
| 屋宇署及食物環境衞生署<br>(DI/414) | • 採取措施以定出劃一的冷氣機滴水測試時間；以及 | (1) |
| | • 更新作業指引，提醒認可人士建議客戶裝設中央去水管，將冷氣機的凝結水妥善排走。 | (5) |

| 機構<br>（個案編號） | 改善措施 | 類別 |
|---|---|---|
| 懲教署<br>(2019/1156) | 修訂院所主管程序，以指示職員在較少人進出的位置檢查信件，並提醒他們在檢查信件時保持警覺，以免在囚人士的信件（特別是與其律師的通訊）被他人看到。 | (1)<br>(4) |
| 衞生署<br>(2018/4728) | 修訂控煙酒辦公室的禁煙標誌申請表，使申請人更清楚理解「禁止吸煙區」的範圍，以免禁煙標誌被張貼於不適當位置。 | (6) |
| 教育局<br>(2018/4972) | 向負責招標工作的職員提供適當培訓。 | (8) |
| 教育局<br>(DI/422) | • 加強學校行政及師資培訓的支援，以提升非華語學生學習中文的成效，包括提供更多校本專業支援服務，協助學校按照「中國語文課程第二語言學習架構」調整學校課程的成效；<br>• 編製一套教材供中文老師參考及使用，協助他們有系統地因應個別非華語學生的需要調整中國語文課程；<br>• 更多主動視察及查核幼稚園有否落實該局所提出的措施，包括是否備有英文入學申請表及相關資訊；<br>• 勸諭幼稚園在其網頁中提供教育局網頁的相關連結，方便非華語兒童的家長瀏覽該局以七種主要少數族裔語言編製的幼稚園入學資料，以及家長可使用的翻譯／傳譯服務等資訊；以及<br>• 自 2020/21 學年起，為取錄一至五名非華語學生的學校額外撥款 150,000 元，以及為取錄六至九名非華語學生的學校額外撥款 300,000 元。 | (4)<br><br><br><br><br><br><br><br>(9) |
| 食物及衞生局<br>(2018/3890(I)) | 取得私家醫院的同意，在未來向公眾發布每年病床的佔用率。 | (3) |

| 機構<br>（個案編號） | 改善措施 | 類別 |
|---|---|---|
| 創新及科技局<br>(2018/4419) | 改進個案監察系統，確保 1823 職員從速就個案聯絡被投訴機構的聯絡主任或投訴主任，並繼續跟進個案，直至確定投訴事宜已由適當部門跟進為止。 | (2) |
| 路政署<br>(2018/1097) | • 制訂新指引，在發出施工通知前要求承辦商確認項目施工地點並無發現障礙物；以及<br>• 發出新指引，要求職員在項目施工地點發現障礙物時，須知會地政總署及民政事務總署作跟進。 | (1)<br>(2) |
| 民政事務總署<br>(2018/3717) | 為律政司迅速整理相關證據，以供考慮就一宗違反《建築物管理條例》的個案提出檢控。 | (9) |
| 民政事務總署、地政總署、食物環境衞生署、漁農自然護理署及水務署<br>(DI/248) | • 檢討殯葬許可證的條款，加入有關砍伐樹木及限制墓地尺寸的新條款；以及<br>• 加強監察，並成立跨部門工作小組以確保許可證條款獲遵循。 | (5) |
| 香港房屋協會<br>(2018/1612(R)) | 制訂新程序，在非公職人員出任諮詢或法定組織成員時，即告知他們其身份將會公開。 | (1) |
| 香港警務處<br>(2018/3889(I))<br>及其他 | 舉辦職員培訓，以提高他們對《公開資料守則》的規定的認識。 | (8) |
| 香港警務處<br>(2019/1240(I)) | 向投訴人提供一宗涉及他被拘捕的個案調查報告的相關資料。 | (9) |
| 醫院管理局<br>(2017/1444) | • 發出通告提示職員就性騷擾事件妥善保存記錄；<br>• 採取措施，安排未滿 18 歲的義工主要在開放式的空間提供義工服務，並須由職員妥善監督；發出有關如何預防性騷擾的人事通告；以及<br>• 由平等機會委員會協助舉辦職員培訓課程。 | (3)<br>(5)<br>(8) |

| 機構<br>（個案編號） | 改善措施 | 類別 |
|---|---|---|
| 房屋署<br>(2017/4796) | 發出內部指引，就屋邨管理諮詢委員會資助活動撥款的運用及宣傳資料的安排向職員提供清晰指示。 | (1) |
| 房屋署<br>(2018/0130) | 修訂工作指引，就處理有關在外牆外、窗邊、陽台外、簷篷及冷氣機遮簷上放置物品的個案訂立更清晰程序。 | (5) |
| 房屋署<br>(2018/0719) | 發出新指引，提示職員盡早知會遷出租戶其單位內須還原的項目，以及交由該署進行還原工程將會引致的費用。 | (7) |
| 滲水投訴調查聯合辦事處<br>(2018/0729(I)) | 為每份滲水調查報告的手續費設定上限，就超出該上限的餘下頁數，申請人只須繳付複印費。 | (6) |
| 地政總署<br>(2018/2165(I)) | 在批准申請人改變土地用途時發出的「不反對通知書」中加入新條款，訂明申請人須同意政府可披露包括所繳付地價及行政費用金額等資料。 | (7) |
| 地政總署<br>(2018/4793) | 迅速確定遷置鄉村的界線，以便找出各相關部門的責任。 | (2) |
| 康樂及文化事務署<br>(2018/4697) | • 修訂指引，就體育及康樂活動的報名安排提供清晰指示；以及<br>• 就出現超額報名情況的健體舞計劃更改報名方法，由「先到先得」改為「抽籤」決定，以減少嘗試重複參加該計劃的人數。 | (1)<br>(5) |
| 強制性公積金計劃管理局<br>(2018/3508C) | 為高級調查人員舉辦兩次培訓工作坊，以提升書面回覆的質素，並舉行內部通報會，就與投訴人進行有效溝通的技巧分享經驗。 | (3) |
| 郵政署<br>(2019/1917) | 修訂指引，訂明顯示郵件轉遞地址的顏色貼紙須註明單位號碼。 | (1) |

| 機構<br>（個案編號） | 改善措施 | 類別 |
|---|---|---|
| 社會福利署<br>(DI/398) | • 增撥資源及聘用退休紀律部隊人員，加強巡查工作；<br>• 增加巡查受資助安老院的頻次，由每年最少一次增至大約兩次；<br>• 加強檢控違規安老院；以及<br>• 在該署網頁上披露對違規安老院採取的牌照執管行動，包括暫時吊銷牌照、拒絕續牌等資料。 | (5)<br><br><br><br>(7) |
| 社會福利署<br>(DI/429) | 加強與房屋署的現行通報機制，以便在停發租金津貼之時及獲得服刑獨居公屋租戶的同意後，直接向房屋署提供其現正服刑的資料。 | (2) |
| 社會福利署<br>(2018/3029) | 擬備兩份新通知書供受監護令保護的當事人的親屬參閱，列明該署就申領發還款項所作的規定。 | (7) |
| 運輸署<br>(2018/3195) | • 即使尚未能確定維修保養費用須由哪一方負責，如有需要，該署應先安排進行維修，以免延誤；以及<br>• 新公共運輸交匯處的保養維修時間表會增設「其他」一欄，以便在沒有任何一方承認責任時，由相關的發展商負責保養及維修設施。 | (1) |
| 運輸署<br>(2018/3343(I)) | 在該署網頁上提供有關私家車及輕型貨車年檢的實務守則，供公眾參閱。 | (7) |
| 在職家庭及學生資助事務處<br>(2018/5026) | • 制訂指引，説明如何處理懷疑涉及欺詐的學生資助申請；<br>• 修訂內部指引，提醒職員須以書面回覆查詢信件；以及<br>• 修訂指引，以確保有關學生資助申請的電話查詢都能妥為記錄。 | (1) |

宣傳推廣是本署工作不可或缺的一環。在本年度，我們進行了一系列宣傳推廣活動，讓市民大眾認識本署的職能，推動社會上各持份者的參與，並鼓勵他們提出意見。

## 網上及社交媒體

我們透過網上渠道及社交媒體平台發布及傳遞有關本署最新發展的消息。為提高工作的透明度，我們在本署網頁發表了更多的調查報告。有關本署將展開主動調查或公布調查報告的消息，亦會在本署的網頁及社交媒體專頁上公布周知。



## 與傳媒的聯繫及新聞公報

傳媒一直是本署在宣傳推廣方面的緊密工作伙伴，他們的支持讓本署的信息得以廣傳予市民大眾。本人於 2019 年 4 月履新初期舉辦了一次傳媒茶敘，分享本署來年的發展方向。






在年度內，我們舉辦了兩次新聞發布會及發出六份新聞公報，公布十項主動調查的報告。此外，我們亦宣布展開五項主動調查，並邀請市民大眾提出意見。

## 與本地工作伙伴及社區領袖合作

本署致力與社會各界人士接觸，以促進正面的投訴文化，並分享我們的經驗。






在年度內，我們參與了九個研討會，向不同政府部門及公營機構的人員講解本署的工作範圍，並分享本署的使命及處理投訴的經驗。

2019 年 5 月 24 日，本署人員參加了 2019 年「調解為先」承諾書活動，並在會上發表演講。




在年度內，我們接待了共 12 個內地及海外團體。





匈牙利總領事 Pál Kertész 博士於 2020 年 1 月 17 日到訪本署。





2019 年 5 月 2 日，中央人民政府駐港聯絡辦公室法律部人員與本署人員會面。

2019 年 10 月 17 日，本署為參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士舉辦了一次研討會，簡介本署的工作及未來的策略性方向。







掃描下列二維碼，即可瀏覽獲獎機構及公職人員名單。

申訴專員嘉許獎頒獎典禮於 2019 年 11 月 8 日舉行。入境事務處由於在處理投訴方面表現卓越，竭誠服務市民，獲頒本年度大獎，另外兩個獲獎部門為郵政署及社會福利署；食物環境衞生署則獲頒調解獎。此外，54 名公職人員亦獲頒獎項。




## 與海外及內地機構的聯繫

我們與內地及世界各地的申訴專員機構保持緊密的聯繫。



2019 年 9 月初，本人及同事前赴北京及上海，與國家監察委員會的人員會面。




2019 年 9 月底，本人出席了在台北舉行的第 31 屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會及事務會議。



2019 年 10 月，本人與同事訪問澳門廉政公署。

2019 年 11 月，本人前赴土耳其伊斯坦布爾出席亞洲申訴專員協會常務理事會會議，並獲選為秘書長。



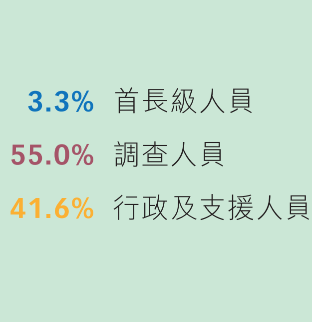


第八章

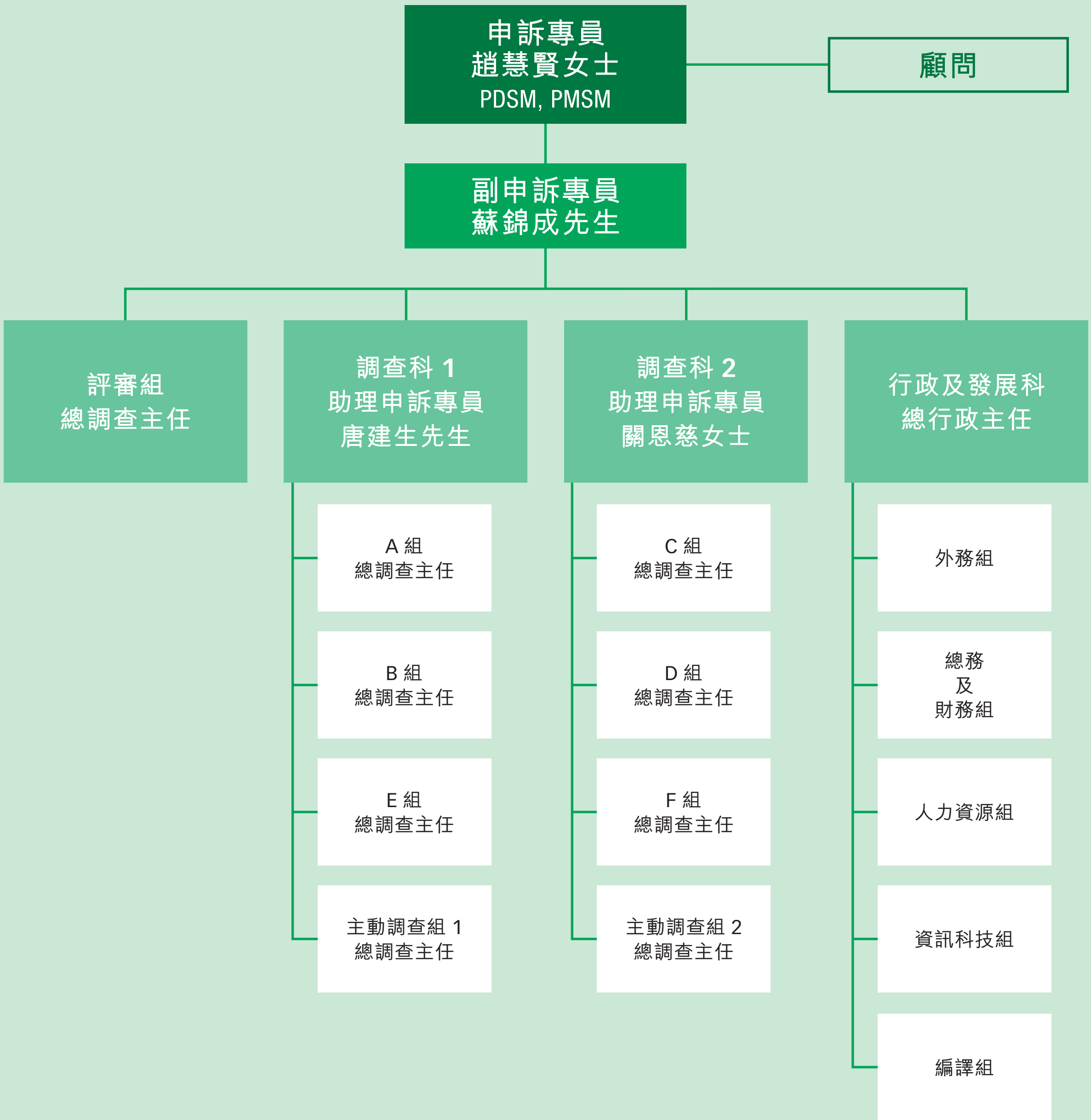
# 內部行政

## 重視人才

公署的成功有賴專心致志的員工。我們貫徹內部培養人才的策略，為建立一支幹練的調查團隊奠定穩固基礎。截至 2020 年 3 月 31 日，本署的人手編制共計 120 人。




## 組織圖



在本年度，公署透過加強職員的個人發展及知識管理，進一步鞏固本署人員的專業能力，並推廣學習文化。



公署為新招聘的調查人員舉辦入職簡介課程，協助他們掌握有效執行職務的所需知識。

公署不時舉辦內部職業訓練工作坊，鼓勵職員提供良好的客戶服務，特別是以正面的思考方式處理投訴。此外，本署人員亦可申請資助，報讀本地開辦的管理及職業培訓課程，以增進工作知識及技能。





為確保本署人員與時並進，認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法及當前趨勢，公署亦安排職員出席海外培訓及交流計劃。

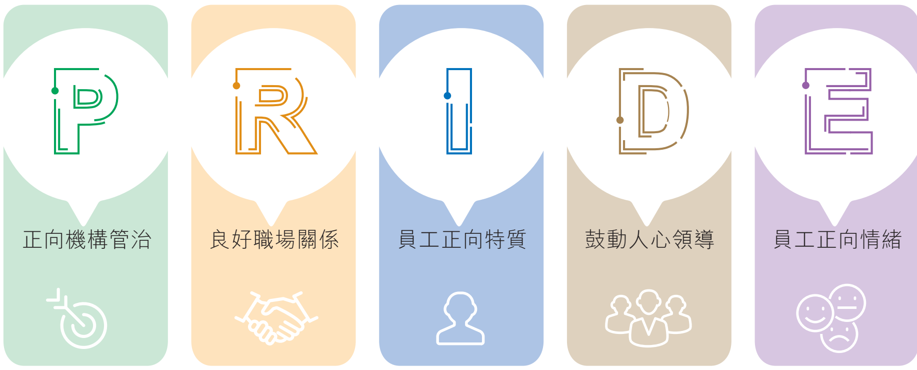
公署致力推廣學習文化，當中包括舉辦分享會，讓職員暢談參與海外培訓╱交流計劃期間的見聞和心得。我們亦提升了有關培訓計劃的資料庫，以加強公署的知識管理及分享能力。



# 關懷僱員

## 關注僱員的身心健康

公署繼續推行「僱員身心安康計劃」，為員工提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。本年度內，公署啟動為期兩年的「運用 PRIDE 指標建立正向機構」專題計劃。






在「正向領導培訓工作坊」上，管理層人員就如何勉勵員工投入工作以達成機構目標交流意見。





本署職員踴躍參與「正向心理培訓工作坊」，討論有助個人及社群盡展所長的特質。

## 維持舒適的工作環境




公署持續取得「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」的「良好級」檢定證書。

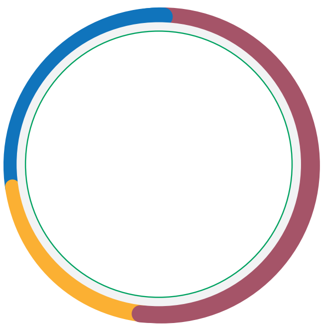



在2019冠狀病毒疫情持續期間，公署自2020年1月底至3月分階段實施特別工作安排，旨在循序漸進地全面恢復向公眾提供的服務，同時減少社交接觸，降低病毒在社區散播的風險。我們亦為保持辦公地方的衞生採取額外預防措施。

## 接納市民意見以改進服務

在本年度，我們完成了共30宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案中，有一宗經本署調查後認為職員確有不足之處，署方已為有關的職員提供輔導。在對本署的投訴當中，超過半數是由於投訴人不滿意本署就其投訴政府部門或公營機構所作的結論和決定。我們已向投訴人解釋，他們的反應基本上是針對本署的調查結果，因此可按既定機制提出重新評審或覆檢個案的要求。無論如何，我們會以非常認真的態度看待投訴，把每宗投訴都視為一次重新審視工作程序和辦事方式的機會，並會努力不懈地改善為市民提供的服務。

### 對本署的投訴性質



52.5% 涉及公署對投訴個案所作的決定
27.5% 涉及職員態度
21.0% 涉及公署的工作程序



# 附件

香港申訴專員
2019/20 年報

# 《申訴專員條例》附表所列機構一覽

## 條例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列機構中英文名稱及簡稱

| | | |
|---|---|---|
| 二劃 | 九廣鐵路公司 | Kowloon-Canton Railway Corporation (KCRC) |
| | 入境事務處 | Immigration Department (ImmD) |
| 三劃 | 土木工程拓展署 | Civil Engineering and Development Department (CEDD) |
| | 土地註冊處 | Land Registry (LR) |
| | 大學教育資助委員會秘書處 | University Grants Committee, Secretariat (UGC) |
| | 工業貿易署 | Trade and Industry Department (TID) |
| 四劃 | 公司註冊處 | Companies Registry (CR) |
| | 公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處 | Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service (JSSCS) |
| | 水務署 | Water Supplies Department (WSD) |
| 五劃 | 司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處 | All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility (JA) |
| | 市區重建局 | Urban Renewal Authority (URA) |
| | 平等機會委員會 | Equal Opportunities Commission (EOC) |
| | 民政事務總署 | Home Affairs Department (HAD) |
| | 民航處 | Civil Aviation Department (CAD) |
| | 民眾安全服務處（政府部門） | Civil Aid Service (Government department) (CAS) |
| | 民眾安全服務隊 | Civil Aid Service (CAS) |
| | 立法會秘書處 | Legislative Council Secretariat (LCS) |
| 六劃 | 地政總署 | Lands Department (LandsD) |
| | 地產代理監管局 | Estate Agents Authority (EAA) |
| | 在職家庭及學生資助事務處 | Working Family and Student Financial Assistance Agency (WFSFAA) |
| | 行政長官辦公室總務室 | General Office of the Chief Executive's Office (CEO) |
| | 西九文化區管理局 | West Kowloon Cultural District Authority (WKCDA) |
| 七劃 | 投資推廣署 | Invest Hong Kong (InvestHK) |
| | 社會福利署 | Social Welfare Department (SWD) |

| | | |
|---|---|---|
| 八劃 | 房屋署 | Housing Department (HD) |
| | 法律援助署 | Legal Aid Department (LAD) |
| | 物業管理業監管局 | Property Management Services Authority (PMSA) |
| | 知識產權署 | Intellectual Property Department (IPD) |
| 九劃 | 保險業監管局 | Insurance Authority (IA) |
| | 屋宇署 | Buildings Department (BD) |
| | 建築署 | Architectural Services Department (ArchSD) |
| | 律政司 | Department of Justice (DoJ) |
| | 政府化驗所 | Government Laboratory (GovtLab) |
| | 政府物流服務署 | Government Logistics Department (GLD) |
| | 政府飛行服務隊 | Government Flying Service (GFS) |
| | 政府產業署 | Government Property Agency (GPA) |
| | 政府統計處 | Census and Statistics Department (C&SD) |
| | 政府新聞處 | Information Services Department (ISD) |
| | 政府總部 | Government Secretariat (GS) |
| | 一公務員事務局 | – Civil Service Bureau (CSB) |
| | 一民政事務局 | – Home Affairs Bureau (HAB) |
| | 一保安局 | – Security Bureau (SB) |
| | 一政制及內地事務局 | – Constitutional and Mainland Affairs Bureau (CMAB) |
| | 一政務司司長私人辦公室 | – Chief Secretary for Administration’s Private Office (CSPO) |
| | 一政務司司長辦公室 | – Chief Secretary for Administration’s Office (CSO) |
| | 一食物及衞生局 | – Food and Health Bureau (FHB) |
| | 一財政司司長私人辦公室 | – Financial Secretary’s Private Office (FSPO) |
| | 一財政司司長辦公室 | – Financial Secretary’s Office (FSO) |
| | 一財經事務及庫務局 | – Financial Services and the Treasury Bureau (FSTB) |
| | 一商務及經濟發展局 | – Commerce and Economic Development Bureau (CEDB) |
| | 一教育局 | – Education Bureau (EDB) |
| | 一勞工及福利局 | – Labour and Welfare Bureau (LWB) |
| | 一發展局 | – Development Bureau (DEVB) |
| | 一創新及科技局 | – Innovation and Technology Bureau (ITB) |

| | | |
|---|---|---|
| 九劃 | 一運輸及房屋局 | – Transport and Housing Bureau (THB) |
| | 一環境局 | – Environment Bureau (ENB) |
| | 食物環境衞生署 | Food and Environmental Hygiene Department (FEHD) |
| | 香港天文台 | Hong Kong Observatory (HKO) |
| | 香港考試及評核局 | The Hong Kong Examinations and Assessment Authority (HKEAA) |
| | 香港房屋協會 | Hong Kong Housing Society (HKHS) |
| | 香港房屋委員會 | Hong Kong Housing Authority (HKHA) |
| | 香港金融管理局 | Hong Kong Monetary Authority (HKMA) |
| | 香港海關 | Customs and Excise Department (C&ED) |
| | 香港電台 | Radio Television Hong Kong (RTHK) |
| | 香港藝術發展局 | Hong Kong Arts Development Council (HKADC) |
| | 香港體育學院有限公司 | Hong Kong Sports Institute Limited (HKSIL) |
| 十劃 | 個人資料私隱專員 | Privacy Commissioner for Personal Data (PCPD) |
| | 差餉物業估價署 | Rating and Valuation Department (RVD) |
| | 庫務署 | Treasury (Try) |
| | 旅遊業監管局 | Travel Industry Authority (TIA) |
| | 消防處 | Fire Services Department (FSD) |
| | 消費者委員會 | Consumer Council (CC) |
| | 海事處 | Marine Department (MD) |
| | 破產管理署 | Official Receiver's Office (ORO) |
| | 財務匯報局 | Financial Reporting Council (FRC) |
| 十一劃 | 康樂及文化事務署 | Leisure and Cultural Services Department (LCSD) |
| | 強制性公積金計劃管理局 | Mandatory Provident Fund Schemes Authority (MPFA) |
| | 規劃署 | Planning Department (PlanD) |
| | 通訊事務管理局辦公室 | Office of the Communications Authority (OFCA) |
| 十二劃 | 勞工處 | Labour Department (LD) |
| | 渠務署 | Drainage Services Department (DSD) |
| | 税務局 | Inland Revenue Department (IRD) |
| | 郵政署 | Post Office (PO) |

| | | |
|---|---|---|
| 十三劃 | 路政署 | Highways Department (HyD) |
| | 運輸署 | Transport Department (TD) |
| 十四劃 | 僱員再培訓局 | Employees Retraining Board (ERB) |
| | 漁農自然護理署 | Agriculture, Fisheries and Conservation Department (AFCD) |
| 十五劃 | 審計署 | Audit Commission (Aud) |
| 十六劃 | 機場管理局 | Airport Authority (AA) |
| | 機電工程署 | Electrical and Mechanical Services Department (EMSD) |
| | 衞生署 | Department of Health (DH) |
| | 選舉事務處 | Registration and Electoral Office (REO) |
| 十七劃 | 環境保護署 | Environmental Protection Department (EPD) |
| 十八劃 | 職業訓練局 | Vocational Training Council (VTC) |
| | 醫院管理局 | Hospital Authority (HA) |
| | 醫療輔助隊（政府部門） | Auxiliary Medical Service (Government department) (AMS) |
| | 醫療輔助隊 | Auxiliary Medical Service (AMS) |
| 十九劃 | 懲教署 | Correctional Services Department (CSD) |
| | 證券及期貨事務監察委員會 | Securities and Futures Commission (SFC) |
| 二十劃 | 競爭事務委員會 | Competition Commission (ComC) |

## 條例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列機構中英文名稱及簡稱

| | | |
|---|---|---|
| 四劃 | 公務員敍用委員會秘書處 | Secretariat of the Public Service Commission (PSC) |
| 九劃 | 香港輔助警察隊 | Hong Kong Auxiliary Police Force (HKAPF) |
| | 香港警務處 | Hong Kong Police Force (HKPF) |
| 十三劃 | 廉政公署 | Independent Commission Against Corruption (ICAC) |

# 對投訴不予跟進或不展開調查的情況

## 不受申訴專員調查的行動－香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

## 調查投訴的限制－香港法例第 397 章第 10(1) 條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

## 申訴專員可決定不展開調查的情況 －香港法例第 397 章第 10(2) 條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

# 個案數字

| | 報告年度 1 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 19/20 |
| **查詢** | **12,159** | **11,564** | **11,424** | **10,403** | **8,581** |
| **投訴** | | | | | |
| **(a) 須處理的投訴個案** | **6,112** | **5,732** | **5,587** | **5,808** | **20,737** |
| – 接到的投訴 | 5,244[213] | 4,862[74] | 4,829[68] | 4,991[349] | 19,767[15,034] |
| – 由上年度轉入 | 868 | 870 | 758 | 817 | 970 |
| **(b) 已完成的投訴個案** | **5,242[224]** | **4,974[74]** | **4,770[61]** | **4,838[353]** | **19,838[15,040]** |
| **已跟進並終結** | **3,100[205]** | **2,907[40]** | **2,724[52]** | **2,912[344]** | **2,807[326]** |
| – 經查訊後終結 2 | 2,740[175] | 2,556[16] | 2,292[37] | 2,502[326] | 2,418[217] |
| – 經全面調查後終結 3 | 226[30] | 218[24] | 195[15] | 205[18] | 240[109] |
| – 經調解後終結 4 | 134 | 133 | 237 | 205 | 149 |
| **經評審並終結** | **2,142[19]** | **2,067[34]** | **2,046[9]** | **1,926[9]** | **17,031[14,714]** |
| – 缺乏充分理據跟進 5 | 1,187[4] | 1,102 | 1,099 | 1,037[9] | 8,676[7,496] |
| – 受條例所限不得調查 6 | 955[15] | 965[34] | 947[9] | 889 | 8,355[7,218] |
| **(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b)/(a)** | **85.8%** | **86.8%** | **85.4%** | **83.3%** | **95.7%** |
| **(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)** | **870** | **758** | **817** | **970** | **899** |
| **已完成的主動調查數目** | **8** | **11** | **12** | **12** | **10** |

註 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註 2. 根據《申訴專員條例》第 11A 條跟進的一般性質的個案。

註 3. 根據《申訴專員條例》第 12 條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註 4. 根據《申訴專員條例》第 11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

註 5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。

註 6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱第一章「用語詞彙」。

# 經全面調查後終結的個案索引

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **漁農自然護理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)** | | | |
| 2018/2608A | (1) 延誤把調查結果告知報稱在街上被狗咬傷的投訴人（成立）；<br>(2) 在覆函中向投訴人提供失實的資料（部分成立）；以及<br>(3) 推卸責任和沒有澄清投訴人的傷口是被狗咬傷所致（不成立）。 | 部分成立 | 5 |
| 2018/3782 | 不當地處理一宗「乙類繁育狗隻牌照」申請。 | 不成立 | 0 |
| 2018/3811 | 不當地處理一宗「乙類繁育狗隻牌照」申請。 | 不成立 | 0 |
| 2018/3812 | 不當地處理一宗「乙類繁育狗隻牌照」申請。 | 不成立 | 0 |
| 2018/3840 | 不當地處理一宗「乙類繁育狗隻牌照」申請。 | 不成立 | 0 |
| 2018/3877 | 不當地處理一宗「乙類繁育狗隻牌照」申請。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0920<br>2019/0921<br>2019/0922<br>2019/0932<br>及其他 | 不當地處理及人道毀滅一頭隨泰國貨船抵達香港的狗隻。 | 不成立 | 0 |
| 2019/2141 | (1) 就投訴人兒子被狗咬傷的投訴，延誤為其兒子錄取口供（成立）；<br>(2) 職員的言論偏袒事涉狗主（不成立）；<br>(3) 職員在回應投訴人的電話查詢時給予她錯誤期望，並延誤跟進個案（未有定論）；以及<br>(4) 職員未有考慮投訴人的未成年兒子於平日須上學而未能接聽電話，在聯絡不果時沒有主動聯絡其父母（部分成立）。 | 成立 | 5 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **建築署 (Architectural Services Department)** | | | |
| 2018/4356 | (1) 沒有監督某公立醫院在重建工程中聘用震動監測顧問的招標程序（不成立）；以及<br>(2) 向傳媒訛稱尚未委聘震動監測顧問（不成立）。 | 不成立 | 0 |
| 2018/4793B | 在跟進一項為某遷置鄉村邊界附近的行人路欄杆進行改善工程的要求時推卸責任。 | 不成立 | 0 |
| **屋宇署 (Buildings Department)** | | | |
| 2018/2953 | 選擇性地向某屋苑的部分業主就其僭建物工程發出「完工紙」，做法對其他業主不公平。 | 不成立 | 0 |
| 2018/3584B | 沒有對某違規重建屋宇發出清拆令。 | 不成立 | 0 |
| 2018/4202 | 沒有適切跟進及回覆投訴人提出的僭建物舉報。 | 部分成立 | 2 |
| 2018/4318 | 沒有對某屋苑地舖的僭建物採取執法行動。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0478<br>2019/0591<br>2019/0735<br>2019/0777 | 無理追討斜坡維修費用。 | 不成立 | 0 |
| 2019/1598(I) | 無理拒絕投訴人索取資料（包括調查報告、調查人員資歷、外判顧問公司合約文件等）的要求。 | 部分成立 | 1 |
| **土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)** | | | |
| 2018/4761C | 未能解決某條拆卸中天橋的滴水問題。 | 不成立 | 0 |
| 2019/1123(I) | (1) 過度遮蓋一份交通及運輸影響評估報告的內容（成立）；以及<br>(2) 延誤提供該報告（不成立）。 | 部分成立 | 1 |
| 2019/1587(I) | 延誤提供一份交通及運輸影響評估報告。 | 不成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **懲教署 (Correctional Services Department)** | | | |
| 2019/0455 | 職員不當地指控投訴人違反紀律，並堅持對他採取紀律處分。 | 未有定論 | 2 |
| 2019/1156 | 職員無理閱讀某在囚人士擬寄給律師的一封信。 | 未有定論 | 2 |
| 2019/3369(I) | (1) 無理拒絕提供投訴人所索取的部分資料（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及<br>(2) 沒有就處理索取資料要求及其後的覆檢要求盡量縮短延期（不成立）。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 1 |
| **衞生署 (Department of Health)** | | | |
| 2018/3728C | 沒有禁止殮葬商在由入境事務處、衞生署及食物環境衞生署組成的港島區聯合辦事處招攬生意。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 2 |
| 2018/4728 | (1) 對於不同地區違例吸煙的人士選擇性執法（不成立）；<br>(2) 禁煙標誌及用品上帶有誤導性資訊（投訴不成立，但機構另有缺失）；<br>(3) 職員態度惡劣（不成立）；以及<br>(4) 把熱線服務轉交 1823 處理（不成立）。 | 不成立 | 3 |
| 2018/4756A | 遺漏把領取綜援的殘疾人士組別納入「疫苗接種計劃」。 | 成立 | 1 |
| 2019/0063A | 遺漏把領取綜援的殘疾人士組別納入「疫苗接種計劃」。 | 成立 | 1 |
| **機電工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)** | | | |
| 2018/4486 | 沒有妥善處理關於升降機門故障的報告，以及沒有監管註冊承辦商的表現。 | 不成立 | 0 |
| **平等機會委員會 (Equal Opportunities Commission)** | | | |
| 2018/3508D | 無理中止調查投訴人指其前僱主涉嫌殘疾歧視的投訴。 | 不成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **消防處 (Fire Services Department)** | | | |
| 2018/4329 | (1) 過於輕率地批准迷你倉延期遵辦消除火警危險的規定（不成立）；以及<br>(2) 沒有公布哪些迷你倉仍未消除火警危險（不成立）。 | 不成立 | 2 |
| 2018/4733 | (1) 為迷你倉制訂一套新的消防安全規定時沒有諮詢持份者（不成立）；<br>(2) 無理針對迷你倉業界施加消防安全規定（不成立）；以及<br>(3) 制訂過於嚴苛的消防安全規定，忽視迷你倉業務的性質及實際營運狀況（不成立）。 | 不成立 | 0 |
| **食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)** | | | |
| 2018/3728B | 沒有禁止殮葬商在由入境事務處、衞生署及食物環境衞生署組成的港島區聯合辦事處招攬生意。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 2 |
| 2018/3903 | 未能解決新界某垃圾收集站的非法傾倒廢物問題。 | 不成立 | 0 |
| 2018/4761A | 未能解決某條拆卸中天橋的滴水問題。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0404A | 延誤處理行李箱長期佔用單車停泊位問題。 | 部分成立 | 1 |
| 2019/0433 | 沒有採取有效的執法行動以解決輪胎擺放在行人路上所造成的阻街問題。 | 不成立 | 2 |
| 2019/2363 | 經律師行多次催辦，仍不回覆律師行曾否於某日在其當事人樓上的單位進行視察；就律師行的索取視察報告要求，亦沒有回應。 | 成立 | 0 |
| 2019/2885 | 沒有妥善處理洗車服務公司在路邊洗車構成的衞生問題。 | 成立 | 2 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| 2019/3146<br>2019/3153<br>2019/3176<br>2019/3226<br>及其他 | 不清理未經准許而在公眾地方展示或張貼的招貼和執法不力；以及不清理公眾地方的塗鴉。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 0 |
| 2019/3449 | 無理拒絕街市檔位繼承申請。 | 不成立 | 1 |
| 2019/3831A | 就某區議員長期在行人路擺放非商業宣傳品阻礙通道執法不力。 | 不成立 | 0 |
| **政府總部 — 公務員事務局 (Government Secretariat – Civil Service Bureau)** | | | |
| 2019/0029(I) | 無理拒絕向投訴人提供政務主任職系人員的工作表現評核表格及填寫表格的補充附註等資料。 | 部分成立 | 2 |
| **政府總部 — 發展局 (Government Secretariat – Development Bureau)** | | | |
| 2019/3031(I) | 無理拒絕向投訴人提供兩項活化歷史建築物項目的租賃協議。 | 成立 | 1 |
| **政府總部 — 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)** | | | |
| 2018/4581 | 沒有提供適切協助，處理投訴人就一名有特殊教育需要的學童向校方索取某些記錄所引起的爭議。 | 部分成立 | 1 |
| 2018/4972 | 延誤為投訴人有聽障的兒子驗配助聽器。 | 成立 | 2 |
| 2019/3627(I) | 無理拒絕提供檢討學校網工作小組成員名單，以及工作小組和中學學位分配委員會討論相關事項的會議記錄。 | 部分成立 | 3 |
| 2019/3884 | 無理把坪洲歸入離島區的升中校網，卻把愉景灣列入中西區校網，對坪洲學童不公。 | 不成立 | 0 |
| **政府總部 — 食物及衞生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)** | | | |
| 2019/4564<br>2019/5202<br>2019/5203 | 沒有責成食物環境衞生署清理公眾地方的「連儂牆」和以「連儂牆」沒有構成嚴重的衞生問題為由而不進行清理。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **政府總部 — 創新及科技局 (Government Secretariat – Innovation and Technology Bureau)** | | | |
| 2018/4419 | 在跟進一項為某遷置鄉村邊界附近的行人路欄杆進行改善工程的要求時推卸責任。 | 成立 | 1 |
| 2018/4761D | 沒有把一宗滴水投訴轉介予適當部門。 | 不成立 | 0 |
| **政府總部 — 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)** | | | |
| 2019/1472(I) | 拒絕提供政府就建議修訂《刑事事宜相互法律協助條例》及《逃犯條例》所接獲的公眾意見書的內容。 | 成立 | 2 |
| 2019/2233(I) | 拒絕提供政府就建議修訂《刑事事宜相互法律協助條例》及《逃犯條例》所接獲的公眾意見書的內容。 | 成立 | 0 |
| 2019/3123 | (1) 沒有回答投訴人的查詢（成立）；<br>(2) 錯誤詮釋根據《入境條例》發出的遞解離境令均屬終身有效（不成立）；以及<br>(3) 沒有在信箋上列示負責職員的電話或傳真號碼（成立）。 | 部分成立 | 0 |
| **政府總部 — 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)** | | | |
| 2019/0124A | 在修訂《巴士車長工作、休息及用膳時間指引》時，漠視業界意見，仍保留以 14 小時為最高工時。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0180A | 沒有採取有效措施打擊車輛非法載客取酬的活動。 | 不成立 | 4 |
| 2019/0731 | 獨立審查組職員處事欠妥。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0759(I) | 獨立審查組職員拒絕提供資料。 | 部分成立 | 1 |
| **路政署 (Highways Department)** | | | |
| 2018/4223B | 向投訴人表示不反對其短期租約申請，但又不合理地向地政總署提供意見，導致該署拒絕投訴人的短期租約申請。 | 不成立 | 0 |
| 2018/4761B | 未能解決某條拆卸中天橋的滴水問題。 | 不成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| 2019/4430<br>2019/4662<br>2019/4712<br>2019/4931 | 沒有清理「連儂牆」及公眾地方的塗鴉。 | 不成立 | 0 |
| **民政事務總署 (Home Affairs Department)** | | | |
| 2018/4374B | 未能解決某離島居民的食水短缺問題。 | 不成立 | 0 |
| 2018/4802C | 沒有在某鄉村附近的行人徑入口裝設欄杆或石柱。 | 不成立 | 1 |
| **香港警務處 (Hong Kong Police Force)** | | | |
| 2018/3889(I) | 無理拒絕披露投訴警察課的一份調查報告。 | 部分成立 | 1 |
| 2018/4535(I) | 沒有遵從《公開資料守則》處理投訴人索取一份調查報告的要求。 | 成立 | 1 |
| 2018/4536(I) | 沒有遵從《公開資料守則》處理投訴人索取一份調查報告的要求。 | 成立 | 1 |
| 2018/5187(I) | 沒有回應投訴人索取某宗案件的調查報告、筆跡鑑證報告，以及處理該案件的警員的姓名和職級的要求。 | 成立 | 2 |
| 2019/1240(I) | 拖延及拒絕提供一宗涉及投訴人被拘捕的個案資料。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 2 |
| 2019/3326(I) | 延誤及不當地處理投訴人根據《公開資料守則》索取警署運作指引的要求。 | 成立 | 3 |
| 2019/3780(I) | 未有遵從《公開資料守則》處理一項關於警方就某地區的毒品交易活動採取拘捕行動的索取資料要求。 | 成立 | 1 |
| 2019/3872(I) | 拒絕披露曾參與某些執法行動的警務人員的姓名及編號。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 0 |
| 2019/4348(I) | 拒絕披露警方在 2016 年至 2019 年期間採購和銷毀催淚彈的相關資料。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **醫院管理局 (Hospital Authority)** | | | |
| 2018/2608B | (1) 錯誤記錄投訴人報稱在街上被狗咬傷的事發時間（不成立）；以及<br>(2) 推卸責任和沒有澄清投訴人的傷口是被狗咬傷所致（投訴不成立，但機構另有缺失）。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 0 |
| 2019/1616 | 長洲醫院在其藥房辦公時間以外，沒有給予病人醫生處方的全部藥量，要求病人於藥房辦公時間再到該院或自行到市區的醫院領取餘下的藥量，做法沒有為病人着想。 | 成立 | 1 |
| **房屋署 (Housing Department)** | | | |
| 2018/3787 | (1) 沒有清楚説明編配公共屋邨場地的抽籤安排（不成立）；<br>(2) 未有妥善監察申請團體有否使用獲批場地（成立）；以及<br>(3) 未有正視某些申請團體長期佔用場地的問題（投訴不成立，但機構另有缺失）。 | 部分成立 | 2 |
| 2019/0732 | (1) 就投訴人商舖採取的執管行動不合理（不成立）；<br>(2) 無理禁止投訴人的商舖提供駐場中醫美容服務（不成立）；<br>(3) 擅自派員進入投訴人的商舖內巡查及拍照（不成立）；以及<br>(4) 對投訴人與另一違規商戶的執管標準不一致（不成立）。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0880 | 沒有跟進有關公屋單位涉嫌違規改動的舉報。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 3 |
| 2019/2205 | 在短時間內分別就「出售居者有其屋計劃單位 2018」及「出售綠表置居計劃單位 2018」向投訴人兩次發出選樓通知書。 | 成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| 2019/2904 | 某公共屋邨張貼海報的規則造成混亂及不公。 | 成立 | 1 |
| 2019/2907 | 在投訴人透過「租者置其屋」計劃購買單位前，未有告訴他有部分喉管置於其他單位，以致投訴人未能要求進行相關的售前維修。 | 不成立 | 0 |
| **入境事務處 (Immigration Department)** | | | |
| 2018/3728A | 沒有禁止殮葬商在由入境事務處、衞生署及食物環境衞生署組成的港島區聯合辦事處招攬生意。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 2 |
| **稅務局 (Inland Revenue Department)** | | | |
| 2019/0677(I) | 沒有提供四項與「雙倍印花稅」相關的資料。 | 不成立 | 2 |
| **司法機構政務長 (Judiciary Administrator)** | | | |
| 2018/4872(I) | 拒絕披露兩名法官就職時作出司法宣誓的日期，以及為其監誓的人員姓名。 | 成立 | 1 |
| 2019/0802(I) | 拒絕披露某法官就職時作出司法宣誓的日期，以及為其監誓的人員姓名。 | 成立 | 1 |
| 2019/0870(I) | 拒絕披露在某法庭錄音謄本上簽署人員的身份、職位、所屬部門，以及其直屬上司的姓名及職位。 | 成立 | 1 |
| **地政總署 (Lands Department)** | | | |
| 2018/3584A | 沒有對某私人土地上的違規重建屋宇採取執行契約條款行動。 | 不成立 | 0 |
| 2018/3845 | (1) 延誤處理一宗短期豁免書申請（成立）；<br>(2) 就發出短期豁免書施加不合理條件（成立）；以及<br>(3) 就延誤處理的短期豁免書申請徵收不予退還的行政費（成立）。 | 成立 | 2 |
| 2018/4223A | 無理拒絕投訴人的短期租約申請。 | 不成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| 2018/4793A | 在跟進一項為某遷置鄉村邊界附近的行人路欄杆進行改善工程的要求時推卸責任。 | 成立 | 3 |
| 2018/4802B | 沒有在某鄉村附近的行人徑入口裝設欄杆或石柱。 | 不成立 | 1 |
| 2019/0284(I) | 拒絕提供政府就一幅土地所收到的標書。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0404B | 延誤處理行李箱長期佔用單車停泊位問題。 | 不成立 | 1 |
| 2019/1330 | (1) 沒有檢討一幅以象徵式租金批出的短期租約用地是否仍適合作殯儀禮堂等用途，便為該短期租約續期（部分成立）；<br>(2) 無理地把事涉短期租約用地免費租予承租人（部分成立）；以及<br>(3) 沒有詳細回覆投訴人有關事涉短期租約的終止及續期方面的提問（成立）。 | 部分成立 | 3 |
| 2019/1526 | 過度修剪一棵位於政府土地上的珍貴樹木及未有監察被斬下的樹幹的去向。 | 不成立 | 1 |
| 2019/1527 | 過度修剪一棵位於政府土地上的珍貴樹木及未有監察被斬下的樹幹的去向。 | 不成立 | 1 |
| 2019/2633 | 沒有就某村屋違例加建樓層及更改土地用途採取執法行動。 | 成立 | 0 |
| 2019/3346<br>2019/3508<br>2019/3538B<br>2019/4431<br>2019/5204 | 沒有清理「連儂牆」及公眾地方的塗鴉。 | 不成立 | 0 |
| 2019/3831B | 就某區議員長期在行人路擺放非商業宣傳品阻礙通道執法不力。 | 不成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)** | | | |
| 2018/4697 | (1) 無理拒絕把健體舞訓練班的報名方式由「先到先得」改為「抽籤」，以及未有防止大量重複參加者再次報名（成立）；以及<br>(2) 向投訴人提供錯誤資訊（成立）。 | 成立 | 3 |
| 2018/5168A | 沒有妥善跟進市民在某公園唱歌及演奏樂器而引致噪音滋擾的投訴。 | 不成立 | 1 |
| 2019/3660 | 無理兩度取消舞蹈班課堂，以及沒有及早通知學員。 | 成立 | 0 |
| **強制性公積金計劃管理局 (Mandatory Provident Fund Schemes Authority)** | | | |
| 2018/3508C | 無理拒絕界定投訴人放取病假期間其前僱主向他發放的款項的性質。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 1 |
| **通訊事務管理局辦公室 (Office of the Communications Authority)** | | | |
| 2018/4853(I) | 拒絕向投訴人提供其電話熱線語音系統的服務選項列表。 | 成立 | 1 |
| **郵政署 (Post Office)** | | | |
| 2018/3897A | 以投訴人的門牌號數並無於差餉物業估價署登記為由，無理中止向他提供郵政服務。 | 成立 | 4 |
| 2019/1917 | 沒有轉遞寄給投訴人的郵件，以及轉遞程序欠妥。 | 成立 | 2 |
| 2019/1943 | (1) 無理把銀行寄往舊址給投訴人丈夫公司的郵件退回，並聲稱該地址錯誤，以致他公司的銀行帳戶被凍結（成立）；<br>(2) 沒有記錄過往曾退回及轉遞寄往舊址的郵件，令他們無從得知郵件的去向（不成立）；以及<br>(3) 把寄給第三者的郵件錯誤轉遞到他們的新址（成立）。 | 部分成立 | 0 |
| 2019/3661 | (1) 沒有妥善派遞郵件（成立）；以及<br>(2) 沒有回應投訴人的查詢（成立）。 | 成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| **差餉物業估價署 (Rating and Valuation Department)** | | | |
| 2018/3238(I) | 無理拒絕向投訴人提供他索取的資料。 | 投訴不成立，但機構另有缺失 | 1 |
| 2018/3897B | 以投訴人的門牌號數並無於該署登記為由，無理中止向他提供郵政服務。 | 不成立 | 0 |
| **社會福利署 (Social Welfare Department)** | | | |
| 2018/3029 | (1) 無理拒絕發還聘用新家庭傭工的中介費（不成立）；<br>(2) 無理催促投訴人領取退款支票（不成立）；以及<br>(3) 把處理退款申索的疏忽諉過於投訴人（不成立）。 | 不成立 | 1 |
| 2018/4756B | 遺漏把領取綜援的殘疾人士組別納入「疫苗接種計劃」。 | 不成立 | 0 |
| 2018/4895(I) | (1) 拒絕向投訴人提供某安老院的圖則（不成立）；以及<br>(2) 沒有妥善回覆投訴人的質疑（成立）。 | 部分成立 | 2 |
| 2018/5098 | 沒有妥善處理一宗關於安老院的投訴。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0063B | 遺漏把領取綜援的殘疾人士組別納入「疫苗接種計劃」。 | 不成立 | 0 |
| 2019/3188 | 不適切地處理傷殘津貼申請及無理拒絕提供協助。 | 部分成立 | 1 |
| **運輸署 (Transport Department)** | | | |
| 2018/4802A | 沒有在某鄉村附近的行人徑入口裝設欄杆或石柱。 | 不成立 | 2 |
| 2018/4897 | 錯誤地取消投訴人的電單車登記，並收回其特別車牌號碼。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0124B | 在修訂《巴士車長工作、休息及用膳時間指引》時，漠視業界意見，仍保留以 14 小時為最高工時。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0163 | 審批 12.8 米尾輪轉向巴士的程序粗疏，影響公眾安全。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0164 | 審批巴士站員工休息室需時過長，標準欠清晰。 | 不成立 | 0 |

| 個案編號 | 投訴事項 | 整體結論 | 建議數目 |
|---|---|---|---|
| 2019/0180B | 沒有採取有效措施打擊車輛非法載客取酬的活動。 | 不成立 | 4 |
| 2019/0522<br>2019/0523<br>2019/0524<br>2019/0541<br>2019/0542 | 沒有妥善監管某專線小巴的服務質素，以及容許其營辦商加價。 | 不成立 | 0 |
| 2019/0669(I) | 拒絕提供三條新專營巴士路線營辦商的遴選名單及結果。 | 部分成立 | 1 |
| 2019/2437 | 沒有妥善監管某巴士公司興建巴士站上蓋的進度。 | 成立 | 3 |
| 2019/2527 | (1) 為某指定駕駛學校招標時處理不當，導致指定駕駛學校市場被壟斷（不成立）；以及<br>(2) 沒有檢討有效的私人駕駛教師執照的發牌名額（不成立）。 | 不成立 | 1 |
| 2019/2926 | 沒有妥善遏止在某禁區內的違規行為及車輛未經許可駛入該禁區。 | 部分成立 | 0 |
| 2019/3291 | (1) 容許巴士公司發放籠統的班次資訊（部分成立）；<br>(2) 沒有回覆有關巴士脱班的投訴（成立）；以及<br>(3) 沒有有效監管巴士脱班（不成立）。 | 部分成立 | 4 |
| 2019/3939 | (1) 沒有回應及跟進關於兩條小巴路線的投訴（部分成立）；以及<br>(2) 沒有監察該兩條小巴路線的服務表現（不成立）。 | 部分成立 | 2 |
| **水務署 (Water Supplies Department)** | | | |
| 2018/4374A | 沒有向某離島的居民供應食水，亦沒有跟進使用地下水的可行性研究。 | 不成立 | 0 |
| **在職家庭及學生資助事務處 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)** | | | |
| 2018/5026 | 未有顧及投訴人的情況，將其兒子的學生資助發給她的前夫，亦沒有妥善跟進投訴人欲成為資助申請人的要求及具體回覆她的相關查詢。 | 部分成立 | 3 |

# 以查訊方式終結的投訴個案結果

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件 1。）

| 機構 | | 接到的投訴個案數目 | 以查訊方式終結的投訴個案數目 | 發現有缺失或不足之處的個案 |
|---|---|---|---|---|
| 漁農自然護理署 | (AFCD) | 28 | 24 | 2 |
| 機場管理局 | (AA) | 17 | 7 | 0 |
| 建築署 | (ArchSD) | 10 | 10 | 1 |
| 屋宇署 | (BD) | 2,242 | 169 | 51 |
| 民航處 | (CAD) | 8 | 2 | 0 |
| 土木工程拓展署 | (CEDD) | 10 | 6 | 0 |
| 競爭事務委員會 | (ComC) | 1 | 1 | 0 |
| 公司註冊處 | (CR) | 6 | 2 | 0 |
| 消費者委員會 | (CC) | 11 | 13 | 0 |
| 懲教署 | (CSD) | 191 | 68 | 1 |
| 政府統計處 | (C&SD) | 1 | 0 | 0 |
| 香港海關 | (C&ED) | 44 | 17 | 0 |
| 衞生署 | (DH) | 83 | 36 | 3 |
| 律政司 | (DoJ) | 54 | 10 | 4 |
| 渠務署 | (DSD) | 9 | 6 | 0 |
| 機電工程署 | (EMSD) | 23 | 9 | 2 |
| 環境保護署 | (EPD) | 41 | 25 | 2 |
| 平等機會委員會 | (EOC) | 28 | 10 | 1 |
| 地產代理監管局 | (EAA) | 12 | 10 | 5 |
| 消防處 | (FSD) | 547 | 13 | 2 |
| 食物環境衞生署 | (FEHD) | 1,832 | 286 | 51 |
| 行政長官辦公室總務室 | (CEO) | 8 | 4 | 2 |

| 機構 | | 接到的投訴個案數目 | 以查訊方式終結的投訴個案數目 | 發現有缺失或不足之處的個案 |
|---|---|---|---|---|
| 政府物流服務署 | (GLD) | 7 | 3 | 0 |
| 政府產業署 | (GPA) | 1 | 1 | 0 |
| 政府總部 | (GS) | | | |
| – 政務司司長辦公室 | (CSO) | 14 | 1 | 0 |
| – 公務員事務局 | (CSB) | 20 | 3 | 2 |
| – 商務及經濟發展局 | (CEDB) | 3 | 2 | 0 |
| – 政制及內地事務局 | (CMAB) | 5 | 2 | 0 |
| – 發展局 | (DEVB) | 12 | 3 | 2 |
| – 教育局 | (EDB) | 152 | 40 | 5 |
| – 財政司司長辦公室 | (FSO) | 1 | 1 | 0 |
| – 財經事務及庫務局 | (FSTB) | 2 | 2 | 0 |
| – 食物及衞生局 | (FHB) | 294 | 23 | 2 |
| – 民政事務局 | (HAB) | 6 | 0 | 0 |
| – 創新及科技局 | (ITB) | 59 | 45 | 6 |
| – 勞工及福利局 | (LWB) | 1 | 1 | 0 |
| – 保安局 | (SB) | 19 | 6 | 4 |
| – 運輸及房屋局 | (THB) | 19 | 9 | 3 |
| 路政署 | (HyD) | 275 | 52 | 11 |
| 民政事務總署 | (HAD) | 465 | 46 | 4 |
| 香港房屋委員會 | (HKHA) | 15 | 7 | 1 |
| 香港房屋協會 | (HKHS) | 37 | 28 | 1 |
| 香港金融管理局 | (HKMA) | 39 | 25 | 1 |

| 機構 | | 接到的投訴個案數目 | 以查訊方式終結的投訴個案數目 | 發現有缺失或不足之處的個案 |
|---|---|---|---|---|
| 香港天文台 | (HKO) | 4 | 1 | 0 |
| 香港警務處 | (HKPF) | 1,548 | 28 | 2 |
| 香港體育學院有限公司 | (HKSIL) | 3 | 3 | 0 |
| 醫院管理局 | (HA) | 187 | 69 | 14 |
| 房屋署 | (HD) | 573 | 397 | 26 |
| 入境事務處 | (ImmD) | 97 | 54 | 5 |
| 廉政公署 | (ICAC) | 6 | 3 | 0 |
| 政府新聞處 | (ISD) | 294 | 20 | 0 |
| 稅務局 | (IRD) | 57 | 37 | 9 |
| 保險業監管局 | (IA) | 4 | 4 | 1 |
| 知識產權署 | (IPD) | 1 | 1 | 0 |
| 司法機構政務長 | (JA) | 16 | 12 | 2 |
| 勞工處 | (LD) | 76 | 29 | 3 |
| 土地註冊處 | (LR) | 4 | 4 | 0 |
| 地政總署 | (LandsD) | 350 | 171 | 37 |
| 法律援助署 | (LAD) | 61 | 39 | 2 |
| 立法會秘書處 | (LCS) | 8 | 1 | 0 |
| 康樂及文化事務署 | (LCSD) | 146 | 97 | 30 |
| 強制性公積金計劃管理局 | (MPFA) | 4 | 3 | 1 |
| 海事處 | (MD) | 8 | 4 | 0 |
| 通訊事務管理局辦公室 | (OFCA) | 22 | 5 | 0 |
| 破產管理署 | (ORO) | 5 | 4 | 1 |
| 其他機構 | | 5,734 | 16 | 0 |

| 機構 | | 接到的投訴個案數目 | 以查訊方式終結的投訴個案數目 | 發現有缺失或不足之處的個案 |
|---|---|---|---|---|
| 規劃署 | (PlanD) | 19 | 9 | 0 |
| 郵政署 | (PO) | 56 | 29 | 14 |
| 個人資料私隱專員 | (PCPD) | 61 | 6 | 1 |
| 香港電台 | (RTHK) | 2,951 | 8 | 1 |
| 差餉物業估價署 | (RVD) | 13 | 8 | 0 |
| 選舉事務處 | (REO) | 23 | 10 | 4 |
| 證券及期貨事務監察委員會 | (SFC) | 9 | 3 | 0 |
| 社會福利署 | (SWD) | 127 | 52 | 9 |
| 香港考試及評核局 | (HKEAA) | 8 | 2 | 1 |
| 工業貿易署 | (TID) | 6 | 2 | 1 |
| 運輸署 | (TD) | 225 | 145 | 17 |
| 市區重建局 | (URA) | 9 | 5 | 0 |
| 職業訓練局 | (VTC) | 6 | 2 | 0 |
| 水務署 | (WSD) | 75 | 45 | 9 |
| 在職家庭及學生資助事務處 | (WFSFAA) | 171 | 62 | 10 |
| **合計** | | **19,619** | **2,418** | **369** |

註 1.　「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表 1 內的機構。

註 2.　在本報告年度，本署接到共 19,767 宗投訴個案，與上表所列數目不同，這是由於本年度內沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本附件內。

# 顧問名單

## 會計

蔡永忠先生，BBS, JP

## 建築、工程及測量

何鍾泰博士工程師，SBS, MBE, SB St J, JP
林雲峰教授，BBS, JP
梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
陳旭明測量師
陳志超工程師，SBS
熊永達博士，MH

## 法律

王沛詩女士，BBS, JP
張達明先生
梁偉文先生，SC
黃文傑先生，SC
羅沛然博士
Stephen Thomson 教授

## 醫務及護理

沈秉韶醫生，BBS, JP
曾繁光醫生
鄧惠瓊教授，SBS, JP
盧寵茂教授，BBS, JP
賴錦玉教授
錢惠堂教授

## 社會工作及更生事務

方敏生女士，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序



# 財務報表

截至2020年3月31日止年度

香港申訴專員

2019/20 年報

# 獨立核數師報告
# 致申訴專員

*（根據《申訴專員條例》於香港成立）*

## 意見

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第 118 至 135 頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於 2020 年 3 月 31 日的財務狀況表與截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們認為，該等財務報表已根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》真實而中肯地反映了申訴專員於 2020 年 3 月 31 日的財務狀況及截至該日止年度的財務表現和現金流量。

## 意見的基礎

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》（以下簡稱「守則」），我們獨立於申訴專員，並已履行守則中的其他專業道德責任。我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

## 財務報表及其核數師報告以外的信息

申訴專員需對其他信息負責。其他信息包括刊載於年報內的全部信息，但不包括財務報表及我們的核數師報告。

我們對財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑑證結論。

結合我們對財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

## 申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備財務報表時，申訴專員負責評估申訴專員持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非申訴專員有意將申訴專員清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

## 核數師就審計財務報表承擔的責任

我們的目標，是對財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員(作為整體)報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響財務報表使用者依賴財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

– 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。

– 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對申訴專員內部控制的有效性發表意見。

– 評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。

– 對申訴專員採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對申訴專員的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於截至核數師報告日止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致申訴專員不能持續經營。

– 評價財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及財務報表是否中肯反映交易和事項。

除其他事項外，我們與申訴專員溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

**畢馬威會計師事務所**
執業會計師

香港中環
遮打道 10 號
太子大廈 8 樓

2020 年 5 月 19 日

# 收支結算表
# 截至2020年3月31日止年度*（所有數額均以港元為單位）*

| | 附註 | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| **收入** | | | |
| 政府資助金 | 4 | **$ 127,419,000** | $ 121,546,000 |
| 遞延政府資助金之攤銷 | 4 | **1,814,220** | 1,814,220 |
| 銀行存款之利息收入 | | **9,735,926** | 7,636,646 |
| 其他收入 | | **14,270** | 412,904 |
| | | **$ 138,983,416** | $ 131,409,770 |
| **支出** | | | |
| 營運開支 | 5 | **(125,331,036)** | (121,261,762) |
| **年度盈餘** | | **$ 13,652,380** | $ 10,148,008 |

# 全面收益表
# 截至2020年3月31日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第 123 至 135 頁之附註為本財務報表的整體部分。

# 財務狀況表
# 於2020年3月31日 *(所有數額均以港元為單位)*

| | 附註 | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| **資產** | | | |
| **非流動資產** | | | |
| 物業、機器及設備 | 8 | **$ 60,937,255** | $ 63,326,759 |
| **流動資產** | | | |
| 按金及預付款項 | | **$ 3,459,808** | $ 900,306 |
| 應收利息 | | **2,982,644** | 1,657,720 |
| 原定三個月以上到期之定期存款 | | **380,136,000** | 344,890,000 |
| 現金及現金等價物 | 9 | **4,930,400** | 30,459,561 |
| | | **$ 391,508,852** | $ 377,907,587 |
| **資產總額** | | **$ 452,446,107** | $ 441,234,346 |
| **負債** | | | |
| **非流動負債** | | | |
| 應付約滿酬金－非流動部分 | 10 | **$ 6,569,438** | $ 4,254,522 |
| 遞延政府資助金－非流動部分 | 4 | **57,086,218** | 58,900,438 |
| | | **$ 63,655,656** | $ 63,154,960 |
| **流動負債** | | | |
| 其他應付款項及應計費用 | | **$ 3,321,743** | $ 3,238,604 |
| 應付約滿酬金－流動部分 | 10 | **5,023,628** | 8,048,082 |
| 遞延政府資助金－流動部分 | 4 | **1,814,220** | 1,814,220 |
| | | **$ 10,159,591** | $ 13,100,906 |
| **負債總額** | | **$ 73,815,247** | $ 76,255,866 |

| | 附註 | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| **資金** | | | |
| 累計資金 | | **$ 378,630,860** | $ 364,978,480 |
| **資金總額** | | **$ 378,630,860** | $ 364,978,480 |
| **資金及負債總額** | | **$ 452,446,107** | $ 441,234,346 |

申訴專員已於 2020 年 5 月 19 日批准及授權刊發。

**趙慧賢女士**
申訴專員

第 123 至 135 頁之附註為本財務報表的整體部分。

# 資金狀況變動表
# 截至2020年3月31日止年度（所有數額均以港元為單位）

| | | 累計資金 |
|---|---|---|
| **於 2018 年 4 月 1 日之結餘** | $ | 354,830,472 |
| **2018/2019 年度資金狀況變動：** | | |
| 年度盈餘及全面收益總額 | | 10,148,008 |
| **於 2019 年 3 月 31 日及 2019 年 4 月 1 日之結餘** | $ | 364,978,480 |
| **2019/2020 年度資金狀況變動：** | | |
| 年度盈餘及全面收益總額 | | 13,652,380 |
| **於 2020 年 3 月 31 日之結餘** | $ | 378,630,860 |

第 123 至 135 頁之附註為本財務報表的整體部分。

# 現金流量表
# 截至2020年3月31日止年度（所有數額均以港元為單位）

| | 附註 | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| **當運活動** | | | |
| 年度盈餘 | | **$ 13,652,380** | $ 10,148,008 |
| 調整： | | | |
| 利息收入 | | **(9,735,926)** | (7,636,646) |
| 折舊 | 5 | **2,623,224** | 2,844,168 |
| 遞延政府資助金之攤銷 | | **(1,814,220)** | (1,814,220) |
| 處置物業、機器及設備之（得益）／損失 | 5 | **(2,397)** | 4,962 |
| **當運資金變動前之當運盈餘** | | **$ 4,723,061** | $ 3,546,272 |
| 按金及預付款項（增加）／減少 | | **(2,559,502)** | 92,018 |
| 其他應付款項及應計費用增加 | | **83,139** | 570,229 |
| 應付約滿酬金減少 | | **(709,538)** | (514,773) |
| **當運活動產生之現金淨額** | | **$ 1,537,160** | $ 3,693,746 |
| **投資活動** | | | |
| 收取利息 | | **$ 8,411,002** | $ 7,777,946 |
| 購置物業、機器及設備所付款項 | | **(233,823)** | (720,614) |
| 原定三個月以上到期之定期存款增加 | | **(380,136,000)** | (344,890,000) |
| 原定三個月以上到期之定期存款到期所得款項 | | **344,890,000** | 326,054,000 |
| 出售物業、機器及設備所得款項 | | **2,500** | 6,010 |
| **投資活動運用之現金淨額** | | **$ (27,066,321)** | $ (11,772,658) |
| **現金及現金等價物淨減少** | | **$ (25,529,161)** | $ (8,078,912) |
| **年初之現金及現金等價物** | 9 | **30,459,561** | 38,538,473 |
| **年末之現金及現金等價物** | 9 | **$ 4,930,400** | $ 30,459,561 |

第 123 至 135 頁之附註為本財務報表的整體部分。

# 財務報表附註
*（所有數額均以港元為單位）*

## 1 申訴專員的概況

申訴專員於 2001 年 12 月 19 日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊辦事處地址為香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓。

## 2 主要會計政策

### (a) 遵例聲明及會計政策變動

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及香港公認會計原則而編製。申訴專員採納的主要會計政策列述如下。

香港會計師公會已頒布若干項新訂及經修訂的《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。這些準則當中，以下發展與申訴專員的財務報表有關：

***(i) 《香港財務報告準則》第 16 號：租賃***

申訴專員沒有應用任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋。

*(i) 《香港財務報告準則》第 16 號：租賃*

《香港財務報告準則》第 16 號取代《香港會計準則》第 17 號：*租賃*及相關的詮釋、香港（國際財務報告詮釋委員會）詮釋第 4 號：*釐定安排是否包括租賃*、香港（準則詮釋委員會）詮釋第 15 號：*營運租賃－優惠*，以及香港（準則詮釋委員會）詮釋第 27 號：*評估涉及租賃法律形式交易的內容*。此準則就承租人引入單一會計模式，規定承租人就所有租賃確認使用權資產及租賃負債，惟租期在 12 個月或以下的租賃（「短期租賃」）及低價值資產的租賃除外。

《香港財務報告準則》第 16 號亦引入額外的定性及定量披露規定，旨在讓財務報表使用者評估租賃對實體財務狀況、財務表現及現金流量的影響。

申訴專員於 2019 年 4 月 1 日初始應用《香港財務報告準則》第 16 號，以經修訂追溯法把初始應用此準則的累積影響在 2019 年 4 月 1 日的期初結餘確認。比較資料並未重列，而且會繼續根據《香港會計準則》第 17 號予以呈報。

## 2 主要會計政策（續）

### (a) 遵例聲明及會計政策變動（續）

***(i) 《香港財務報告準則》第 16 號：租賃（續）***

*(i) 《香港財務報告準則》第 16 號：租賃（續）*

《香港財務報告準則》第 16 號取消了先前根據《香港會計準則》第 17 號有關承租人須將租賃分類為營運租賃或融資租賃的規定。相反，申訴專員作為承租人，須把所有租賃資本化，包括先前根據《香港會計準則》第 17 號分類為營運租賃的租賃，短期租賃及低價值資產的租賃則除外。

申訴專員選擇對於自初始應用《香港財務報告準則》第 16 號當天起計剩餘租期在 12 個月內屆滿（即 2020 年 3 月 31 日或之前屆滿的租期）的租賃，不會應用《香港財務報告準則》第 16 號有關確認租賃負債及使用權資產的規定。

採納《香港財務報告準則》第 16 號對本財務報表並無重大影響。

### (b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。假如會計估計的修訂只影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或假如會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

申訴專員在應用《香港財務報告準則》時所作出對財務報表及估計不確定的主要因素有重大影響的判斷，於附註 3 內論述。

## 2 主要會計政策（續）

### (c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

| | |
|---|---|
| – 持有作自用的租賃土地權益 | 按租賃的剩餘租期 |
| – 建築物 | 40 年 |
| – 租賃物業裝修 | 10 年 |
| – 辦公室傢具 | 5 年 |
| – 辦公室設備 | 5 年 |
| – 電腦設備 | 4 年 |
| – 車輛 | 5 年 |

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個報告年度結束時檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公平價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並按處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

## 2 主要會計政策（續）

### (d) 應收款項

應收款項於申訴專員擁有無條件權利可收取代價時予以確認。倘若代價只是隨時間推移即會成為到期應付，則收取代價的權利即為無條件。倘若收入於申訴專員擁有無條件權利可收取代價之前已確認，有關金額會作為合約資產列報。

應收款項採用實際利率方法按攤銷成本減去以下述方式釐定的信貸虧損撥備列帳：

虧損撥備按等同於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量，該等信貸虧損預期在應收款項的整個有效期間出現。就所有金融工具而言（包括按金及應收利息），申訴專員確認相等於 12 個月預期信貸虧損的撥備，除非金融工具信貸風險自初始確認後大幅增加。在此情況下，虧損撥備乃按相等於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量。

預期信貸虧損於各報告日期進行重新計量，任何變動均於損益中確認為減值收益或虧損。申訴專員通過虧損撥備帳中應收款項帳面金額所作的相應調整確認減值收益或虧損。

倘若實際上並無收回的可能，應收款項的帳面金額會予沖銷（部分或全部）。這情況通常出現在申訴專員確定債務人沒有資產或收入來源可產生足夠現金流量以償還沖銷的金額。

### (e) 應付款項

應付款項按公平價值初始確認，隨後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

### (f) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

### (g) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累積計算。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

## 2 主要會計政策（續）

### (h) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

### (i) 收入確認

***(i) 政府資助金***

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在財務狀況表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入財務狀況表，並按照附註 2(c) 所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

***(ii) 利息收入***

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

### (j) 關聯人士

(a) 任何人士或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

## 2 主要會計政策（續）

### (j) 關聯人士（續）

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受附註 2(j)(a) 所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附註 2(j)(a)(i) 所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

(viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

## 3 會計判斷及估計

在應用申訴專員的會計政策時，申訴專員已作出下列會計判斷：

**折舊**

物業、機器及設備是按估計可使用年期以直線法折舊。申訴專員每年檢討估計可使用年期，以釐定列入該年度期內的折舊開支數額。可使用年期是根據申訴專員就同類資產的過往經驗，並考慮預期的科技發展而作估計。假如先前的估計有重大改變，則未來期間的折舊開支會作調整。

## 4 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用及購置建築物之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用持有作自用的批租土地權益的租約期（54 年）及建築物的可使用年期（40 年），按照附註 2(c) 及 2(i)(i) 載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於 2020 年 3 月 31 日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

| | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| 一年內並包括在流動負債之內 | **$ 1,814,220** | $ 1,814,220 |
| 一年後並包括在非流動負債之內 | **57,086,218** | 58,900,438 |
| | **$ 58,900,438** | $ 60,714,658 |

## 5 營運開支

| | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| 僱員福利開支（附註 6） | **$ 114,639,117** | $ 106,906,640 |
| 物業、機器及設備折舊（附註 8） | **2,623,224** | 2,844,168 |
| 差餉及管理費 | **3,215,584** | 3,186,384 |
| 短期租賃相關開支 | **100,800** | 92,800 |
| 核數師酬金 | **92,000** | 89,900 |
| 宣傳廣播開支 | **–** | 2,946,500 |
| 處置物業、機器及設備之（得益）╱損失 | **(2,397)** | 4,962 |
| 其他開支 | **4,662,708** | 5,190,408 |
| | **$ 125,331,036** | $ 121,261,762 |

## 6 僱員福利開支

| | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| 薪金及津貼 | $ 98,217,291 | $ 92,662,884 |
| 約滿酬金 | 10,687,001 | 9,438,814 |
| 退休保障費用-強積金計劃 | 2,688,318 | 2,562,151 |
| 未放取之年假 | 846,726 | (113,043) |
| 其他僱員福利開支 | 2,199,781 | 2,355,834 |
| | $ 114,639,117 | $ 106,906,640 |

## 7 主要管理層薪酬

| | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| 短期僱員福利 | $ 17,589,727 | $ 16,601,778 |
| 聘用期結束後福利 | 3,190,732 | 2,185,693 |
| | $ 20,780,459 | $ 18,787,471 |

## 8 物業、機器及設備

| | 持有作自用的租賃土地權益 | 建築物 | 租賃物業裝修 | 辦公室家具 | 辦公室設備 | 電腦設備 | 車輛 | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **成本：** | | | | | | | | |
| 於2019年4月1日 | $ 74,900,000 | $ 16,800,000 | $ 16,225,950 | $ 852,401 | $ 1,765,521 | $ 6,186,456 | $ 874,801 | $117,605,129 |
| 增添 | - | - | - | 40,331 | 48,018 | 145,474 | - | 233,823 |
| 處置 | - | - | - | (19,234) | (28,466) | (29,034) | (179,800) | (256,534) |
| 於2020年3月31日 | $ 74,900,000 | $ 16,800,000 | $ 16,225,950 | $ 873,498 | $ 1,785,073 | $ 6,302,896 | $ 695,001 | $117,582,418 |
| **累計折舊：** | | | | | | | | |
| 於2019年4月1日 | $ 23,822,904 | $ 7,162,438 | $ 14,468,239 | $ 730,918 | $ 1,441,938 | $ 6,043,550 | $ 608,383 | $ 54,278,370 |
| 年內支出 | 1,394,220 | 420,000 | 442,163 | 47,542 | 102,048 | 78,251 | 139,000 | 2,623,224 |
| 處置後撥回 | - | - | - | (19,234) | (28,363) | (29,034) | (179,800) | (256,431) |
| 於2020年3月31日 | $ 25,217,124 | $ 7,582,438 | $ 14,910,402 | $ 759,226 | $ 1,515,623 | $ 6,092,767 | $ 567,583 | $ 56,645,163 |
| **帳面淨值：** | | | | | | | | |
| 於2020年3月31日 | $ 49,682,876 | $ 9,217,562 | $ 1,315,548 | $ 114,272 | $ 269,450 | $ 210,129 | $ 127,418 | $ 60,937,255 |

## 8 物業、機器及設備（續）

| | 持有作自用的租賃土地權益 | 建築物 | 租賃物業裝修 | 辦公室傢具 | 辦公室設備 | 電腦設備 | 車輛 | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **成本：** | | | | | | | | |
| 於2018年4月1日 | $ 74,900,000 | $ 16,800,000 | $ 15,854,550 | $ 828,839 | $ 1,709,222 | $ 6,149,407 | $ 874,801 | $ 117,116,819 |
| 增添 | – | – | 371,400 | 78,837 | 175,887 | 94,490 | – | 720,614 |
| 處置 | – | – | – | (55,275) | (119,588) | (57,441) | – | (232,304) |
| 於2019年3月31日 | $ 74,900,000 | $ 16,800,000 | $ 16,225,950 | $ 852,401 | $ 1,765,521 | $ 6,186,456 | $ 874,801 | $ 117,605,129 |
| **累計折舊：** | | | | | | | | |
| 於2018年4月1日 | $ 22,428,684 | $ 6,742,438 | $ 14,015,300 | $ 723,142 | $ 1,375,369 | $ 5,901,218 | $ 469,383 | $ 51,655,534 |
| 年內支出 | 1,394,220 | 420,000 | 452,939 | 60,636 | 177,600 | 199,773 | 139,000 | 2,844,168 |
| 處置後撥回 | – | – | – | (52,860) | (111,031) | (57,441) | – | (221,332) |
| 於2019年3月31日 | $ 23,822,904 | $ 7,162,438 | $ 14,468,239 | $ 730,918 | $ 1,441,938 | $ 6,043,550 | $ 608,383 | $ 54,278,370 |
| **帳面淨值：** | | | | | | | | |
| 於2019年3月31日 | $ 51,077,096 | $ 9,637,562 | $ 1,757,711 | $ 121,483 | $ 325,583 | $ 142,906 | $ 266,418 | $ 63,326,759 |

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

## 9 現金及現金等價物

| | **2020** | 2019 |
|---|---|---|
| 銀行現金 | **$ 4,925,400** | $ 30,454,561 |
| 庫存現金 | **5,000** | 5,000 |
| | **$ 4,930,400** | $ 30,459,561 |

## 10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的 10% 至 25%（2019 年：10% 至 25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

## 11 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A 第 5(1) 條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

## 12 承擔

於 2020 年 3 月 31 日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

| | | 2020 | | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| 於一年內繳付 | **$** | **8,400** | $ | 8,400 |

除非在最少一個曆月前以書面通知退租，否則租約仍然有效。

## 13 累計資金管理

申訴專員在管理其累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

## 14 金融風險管理及金融工具的公平價值

風險管理由總務及財務組按照申訴專員核准的政策執行。總務及財務組與各營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

### (a) 信貸風險

信貸風險指因交易對手不履行合約義務而對申訴專員造成財務損失的風險。申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。申訴專員已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為財務狀況表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

## 14 金融風險管理及金融工具的公平價值（續）

### (b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在報告年度結束時之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

| | 2020 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 未貼現合約現金外流 | | | | |
| | 一年以下或即時到期 | 一年以上但兩年以下 | 兩年以上但五年以下 | 未貼現合約現金流總計 | 帳面金額 |
| 應付約滿酬金 | **$ 5,023,628** | **$ 4,804,065** | **$ 1,765,373** | **$ 11,593,066** | **$ 11,593,066** |
| 其他應付款項及應計費用 | **3,321,743** | **–** | **–** | **3,321,743** | **3,321,743** |
| | **$ 8,345,371** | **$ 4,804,065** | **$ 1,765,373** | **$ 14,914,809** | **$ 14,914,809** |

| | 2019 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 未貼現合約現金外流 | | | | |
| | 一年以下或即時到期 | 一年以上但兩年以下 | 兩年以上但五年以下 | 未貼現合約現金流總計 | 帳面金額 |
| 應付約滿酬金 | $ 8,048,082 | $ 3,002,166 | $ 1,252,356 | $ 12,302,604 | $ 12,302,604 |
| 其他應付款項及應計費用 | 3,238,604 | – | – | 3,238,604 | 3,238,604 |
| | $ 11,286,686 | $ 3,002,166 | $ 1,252,356 | $ 15,541,208 | $ 15,541,208 |

### (c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

## 14 金融風險管理及金融工具的公平價值（續）

### (c) 利率風險（續）

***敏感度分析***

估計假如利率整體上升／下跌 100 個（2019 年：100 個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於2020年3月31日便會增加約47,000元（2019年：$303,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在報告年度結束當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100 個基點的升跌，是管理層評估該年度結束當日至下一報告年度之內可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與 2019 年相同。

### (d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

### (e) 公平價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於 2020 年及 2019 年 3 月 31 日的公平價值並無重大差異。

## 15 重大關聯人士交易

### 涉及主要管理層人員的交易

主要管理層所有成員的酬金已在附註 7 披露。

## 16 截至 2020 年 3 月 31 日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋，但在截至 2020 年 3 月 31 日止年度尚未生效，亦沒有在本財務報表中採納，當中包括以下可能與申訴專員相關的準則：

| | 於下列日期或之後開始的會計期間生效 |
|---|---|
| 修訂《香港財務報告準則》第 3 號：*業務之定義* | 2020 年 1 月 1 日 |
| 修訂《香港會計準則》第 1 號及《香港會計準則》第 8 號：*重大之定義* | 2020 年 1 月 1 日 |

申訴專員現正評估該等修訂、新準則及詮釋於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員並未發現該等新準則有任何方面可能會對本財務報表構成重大影響。

# 投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

## 本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

## 投訴人的責任

- 清楚説明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。




# 設計意念

香港申訴專員
2019/20 年報

封面設計採用鏡頭與快門，借顯示於快門上的各項要素，反映申訴專員公署謹慎處理每宗投訴個案，在調查過程中一絲不苟，態度專業且不偏不倚，務求為市民提供高質素和有效率的服務，並與各政府部門及公營機構共同努力，令行政制度更趨完善。

香港申訴專員公署


| | |
|---|---|
| 地址 | 香港干諾道中 168-200 號<br>信德中心招商局大廈 30 樓 |
| 郵箱 | 香港郵政總局信箱 3300 號 |
| 查詢及投訴熱線 | (852) 2629 0555 |
| 傳真 | (852) 2882 8149 |
| 網址 | http://www.ombudsman.hk |
| 查詢電郵 | enquiry@ombudsman.hk |
| 投訴電郵 | complaints@ombudsman.hk |



FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C021898

本年報採用環保紙張印製